



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **Työelämätulkkkaus asiantuntija-ammateissa**

Kulmakivenä yhteistyö

*Veera Wusu*

Tulkkaustoiminnan kehittäminen YAMK (90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 05 / 2018

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Veera Wusu	<b>Sivumäärä</b> 59
<b>Työn nimi</b> Tulkkaus asiantuntija-ammateissa – Kulmakivenä yhteistyö	
<b>Ohjaava opettaja</b> Elina Tapio	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Tulkkaustoiminnan yhteistyöryhmä TTYR	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Asiantuntija- ja johtotehtävissä toimivien kuurojen lukumäärä on kasvanut sekä Suomessa että kansainvälisesti viimeisten vuosikymmenten aikana. Asiantuntijatyölle tyypillistä on kielenkäytön merkitys sekä tiedon luomisessa ja jakamisessa, että oman osaamisen ja asiantuntijuuden ilmaisemisessa ja rakentamisessa. Tämän vuoksi asiantuntijakonteksteissa toteutuvaan tulkkaukseen kohdistuu erityisiä odotuksia. Suomessa asiantuntijatyön tulkkausta ei ole aikaisemmin juurikaan tarkasteltu, vaikka kansainvälistä tutkimusta aiheesta on jo noin kymmenen vuoden ajalta.</p> <p>Tämä opinnäytetyö selvittää asiantuntijatyön tulkkaukseen ja tulkkaukspalvelujärjestelmään kohdistuvia odotuksia neljän asiantuntijatehtävissä toimivan kuuron ja kahden pitkään työelämätulkkausta tehneen tulkin haastattelujen perusteella. Aineisto on kerätty teemahaastatteluin suomalaisella viittomakielellä ja suomeksi ja analysoitu teoriaohjaavan laadullisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Työn teoriapohjana ja aineiston analyysin ohjaajana on katsaus kansainväliseen kirjallisuuteen työelämätulkkaukseen liittyen. Teoriaosuudessa tarkastellaan työelämätulkkausta, jossa painottuvat kielenkäytön, tulkin roolin, tuttuuden sekä tulkin ja kuuron asiantuntijan välisen yhteistyön merkittävyys. Tämän lisäksi teoriaosassa käsitellään asiantuntijuutta.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksissa heijastellaan teorian ohjaamana kuvauksia tulkin roolista, tuttuuden merkityksestä tulkkauksen sujuvoittajana sekä yhteistyön olennaisuudesta. Lisäksi opinnäytetyössä kuvaillaan, millaisia seurauksia toimivalla ja toimimattomalla tulkkauksella työelämässä on.</p> <p>Opinnäytetyö tarjoaa kuvauksen yhdestä vammaisten tulkkauspalveluun sisältyvästä tulkkauksen muodosta. Tämä on jäänyt palveluja järjestävältä Kansaneläkelaitokselta tähän asti tunnustamatta erityiseksi osa-alueeksi, jonka toteuttaminen kaipaasi nykyistä asiakaslähtöisempiä puitteita.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus on myös tarjota tietoa asiantuntijatyön tulkkauksesta sekä tulkeille että tulkkikoulutukselle oman osaamisen kehittämiseksi. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on toimia keskustelun avaajana ja välineenä kuurojen asiantuntijoiden ja tulkkien keskinäisen yhteistyön syventämiseksi.</p>	
<b>Asiasanat</b> Työelämä, Tulkkaus, Asiantuntijuus, Yhteistyö, Luottamus, Erikoistuminen	

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Veera Wusu	<b>Number of Pages</b> 59
<b>Title</b> Interpreting for deaf professionals – Cooperation as a cornerstone	
<b>Supervisor(s)</b> Elina Tapio	
<b>Subscriber</b> Tulkkaustoiminnan yhteistyöryhmä TTYR	
<p><b>Abstract</b></p> <p>The number of highly educated deaf people has increased both in Finland and globally in the past few decades. As a result, more and more deaf people work as a specialist or in expert positions. In these settings, language plays an important role: it is both a tool for building and sharing knowledge, and an instrument to present and produce professionalism and expertise. That means the expectations towards interpreting are also high. In the Finnish context, there is not much research done on workplace interpreting. However, internationally, for the past ten years or so, research on this field has been expanding.</p> <p>This thesis aims to clarify the expectations that deaf professionals and sign language interpreters have towards interpreting in professional settings. The data consists of interviews of four deaf professionals and two experienced interpreters. The data was gathered with thematic interviews in Finnish Sign Language and in Finnish, and it was analysed by theory-led qualitative content analysis.</p> <p>The theoretical background consists of a review on workplace interpreting literature. The theory section covers the following topics: the role of language in the workplace, the interpreter's role, the effect of familiarity of the context, and the cooperation between the interpreter and the deaf professional.</p> <p>The results of this thesis reflect the ideas arising from the theory as it deals with the topics such as the interpreter's role, familiarity as a component of fluent interpreting, and different features of cooperation. In addition, the thesis aims to describe the consequences that fluent and non-fluent interpreting at the workplace have.</p> <p>The thesis provides a description of one sector of hearing-impaired people's interpreting services arranged by The Social Insurance Institution of Finland (Kansaneläkelaitos, Kela). Until now, Kela has not acknowledged workplace interpreting as a distinct form of service which should be arranged in a more customer-oriented manner.</p> <p>The purpose of the thesis is also to provide information for both to interpreters and interpreter training to support the development of interpreting skills specifically in settings where the deaf client is working in an expert position. The thesis is also meant to serve as a foundation for discussion between interpreters and deaf professionals to further deepen the cooperation between them.</p>	
<b>Keywords</b> Workplace, Interpreting, Cooperation, Trust, Specialization, Designated Interpreting	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	5
2 ASiantuntijuus työelämätulkkauksessa	7
2.1 Asiantuntijatyö	8
2.2 Asiantuntijatyön tulkkaminen	9
2.3 Tulkki asiantuntijana	10
3 TYÖELÄMÄTULKKAUS	13
3.1 Tulkkauksen tutkimuksesta työelämätulkkauksen tutkimukseen	14
3.2 Työelämätulkkauksen tutkimus maailmalla	15
3.3 Työnjako ja valta työelämätulkkauksessa	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
5 TYÖELÄMÄTULKKAUKSEN OMINAISUUKSIA JA EDELLYTYKSIÄ	29
5.1 Toimiva työelämätulkkauksen työnteon puitteiden vahvistajana	29
5.2 Toimimattoman työelämätulkkauksen seurauksia	31
5.3. Yhteenveto: toimiva ja toimimaton työelämätulkkauksen	35
5.4 Toimivan työelämätulkkauksen edellytyksiä	36
5.5 Tulkkiin kohdistuvia odotuksia	45
5.6 Tulkkauksvälitykseen kohdistuvia odotuksia	50
6 POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET	51
6.1 Toimivan työelämätulkkauksen välttämättömyys	52
6.2 Tulkkaukspalvelujärjestelmän kehittäminen	53
6.3 Pitkäjänteisyyden välttämättömyys	55
6.4 Tulkkien asiantuntijuus	56
6.5 Jatkotutkimuksen aiheita	57
7 LOPUKSI	58
LÄHTEET	60
LIITTEET	63

## 1 JOHDANTO

Työelämässä tapahtuva tulkkaus on osa kaikkien viittomakielen tulkkien työtä. Tulkkausta on erilaisilla työpaikoilla ja se toteutuu erilaisin järjestelyin. Tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteena on asiantuntijatyössä tapahtuva työelämätlukkaus.

Kiinnostukseni asiantuntijatyön tulkkauksen kehittämiseen kumpuaa henkilökohtaisesta kokemuksesta. Olen valmistunut viittomakielen tulkiksi vuonna 2005 ja työskennellyt pääasiassa opiskelutulkkina korkeakoulussa sekä viime vuosina yhä enemmän myös erilaisissa työelämään liittyvissä tulkkauksissa asiantuntijatehtävissä työskentelevien kuurojen tulkkina. Työkokemukseni perusteella minulle on syntynyt käsitys siitä, että asiantuntijatyön tulkkaamisessa vaaditaan erilaisia ominaisuuksia ja että se toimii erilaisin periaattein kuin keikkaluontoinen asioimistulkkaus. Yhtenä suurimpana eroavaisuutena on tulkin ja kuuron välille syntyvä tiiviimpi yhteistyö. Työtä tehdään yhdessä sopien, toinen toistensa työhön ja työnteekotapaan tutustuen ja omasta osaamisesta jakaen. Tätä yhteistyötä sekä sitä, millaisia vaatimuksia sen mahdollistaminen asettaa tulkkauspalvelun järjestämiselle, haluan tässä opinnäytetyössä tarkastella.

Toisena motivoijana opinnäytetyöni taustalla on työelämän yleinen muutos sekä muutos kuurojen koulutus- ja työllistymistilanteessa. 1990-luvulle asti kuurot työskentelevät pääasiassa käsityöammateissa ja tehdas- ja rakennustyössä, mutta kouluttautumismahdollisuuksien laajenemisen myötä kuurot kouluttautuvat nykyisin pidemmälle kuin aiemmin ja tämän myötä työllistyvät myös johto- ja asiantuntijatehtäviin (Silberstein 2013, 27-28). On oletettavaa, että asiantuntijatehtävissä työskenteleviä viittomakielen tulkkien asiakkaita on tulevaisuudessa yhä enemmän. Suomessa ei kuitenkaan ole tehty tutkimusta tai kartoitusta siitä, millaisia odotuksia asiantuntijatehtävissä toimivilla kuuroilla on työelämätlukkauksen suhteen eikä siitä, kuinka näissä tulkkauksissa työskentelevät tulkit näkevät työnsä. Tämän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on selkeyttää tätä kuvaa.

Kansainvälisesti tutkimusta työelämätlukkauksesta asiantuntijatyössä on noin kymmenen viime vuoden ajalta. Tutkimuksen lisäksi akateemisesti koulutettujen kuurojen parissa käydään keskustelua konferensseissa, workshopeissa ja blogeissa tulkkauk-

seen liittyvistä teemoista (esim. Haualand & De Meulder 2017; De Meulder 2017; Haualand 2018). Akateemisten kuurojen parissa käydään keskustelua muun muassa siitä, kuinka ylipäättään löytäisi tulkkeja akateemisiin konteksteihin tietyissä maissa, tai päteviä tulkkeja tietyille tieteenaloille. Lisäksi keskustelua käydään tulkkauksentannusten kattamisesta sekä osallistumisesta (kuulevien) konferensseihin, joiden järjestäjät eivät järjestä tulkkausta. (De Weerd 2018.) Viime vuosina työelämätulkkauksen tarkastelussa on myös otettu näkökulmaksi se, millä tavalla kuuro henkilö tulee edustetuksi tulkkauksen kautta (Feyne 2014; Napier, Young & Oram 2017).

Suomessa laajin työelämätulkkauksen yleistä tilannetta kuvaileva raportti on Susanna Silbersteinin Humanistiselle ammattikorkeakoululle tekemä selvitys vuodelta 2013. Raportissaan Silberstein kuvaa yksityiskohtaisesti muun muassa tulkkauksen palvelun lainsäädännöllisiä puitteita, työllisyyden edistämisen näkökulmia ja tulkkauksen palvelun asiakaskuntaa. Raportti tarjoaa myös vertailukohtaa muiden Pohjoismaiden työelämätulkkauksen tilanteeseen. (Silberstein 2013, 7–25.)

Silbersteinin raportin tärkeintä antia on kuvaus siitä, millaisena työelämätulkkauksen kuuroille asiakkaille ja viittomakielen tulkeille näyttäytyy. Selvityksen aineisto on kerätty haastatteluin ja kyselyin, ja tulokset tarjoavat mahdollisuuden tutustua kokemuksiin työelämätulkkauksesta tai sen puuttumisesta sekä tulkkien näkemyksiä työelämätulkkauksen erityispiirteisiin liittyen. Raportissa kuvataan myös työnteon yleisiä puitteita sekä tulkkauksen toimivuuden merkityksellisyyttä kuurojen työnteon joiden työelämän osana. (Silberstein 2013.)

Toinen merkittävä suomalainen työelämätulkkauksen tarkasteleva työ on Pirkko Selin-Grönlundin vuonna 2007 julkaisema pro gradu -tutkielma työelämätulkkauksesta Kuurojen liitossa. Selin-Grönlund käyttää tutkimuksessaan käsitettä työpaikkatulkkauksella, mikä onkin luontevaa, kun tarkastelun kohteena on nimenomaan yhdessä työpaikassa tapahtuva tulkkauksellinen vuorovaikutus. Selin-Grönlund tarkastelee tutkimuksessaan Kuurojen liiton vakiintuneiden tulkkauksikäytänteiden puitteissa syntyneitä vuorovaikutuksen strategioita. Tarkastelun kohteena on sekä yksittäisen tulkin, tulkkien välisen yhteistyön että koko organisaation tasolla tehtävän yhteistyön tarjoamat resurssit tulkkauksessa. Selin-Grönlund myös tarkastelee asiantuntijuuden kehittymistä sekä tulkin asiantuntemusta.

Silbersteinin ja Selin-Grönlundin tutkimusten pohjalta tarkennan näkökulmaa sellaiseen työelämätulkkaukseen, jossa kuuro toimii asiantuntijatehtävissä. Pysin syventämään ja laajentamaan Silbersteinin esittelemiä työelämätulkkauksen erityispiirteitä ja laajentamaan Selin-Grönlundin Kuurojen liittoon kohdistamaa tarkastelua muihin asiantuntijakonteksteihin tukeutumalla kansainvälisiin työelämätulkkauksista tarkasteleviin lähteisiin.

Sen lisäksi, että pyrin kuvaamaan asiantuntijatyön tulkkauksista kuuron asiakkaan ja viittomakielen tulkin näkökulmasta, opinnäytetyöni tarkoituksena on myös tuoda esille, miksi toimiva työelämätulkkauks on välttämätöntä asiantuntijatyössä. Pysin aineistoni perusteella kuvaamaan sitä, mitä toimiva työelämätulkkauks mahdollistaa sekä sitä, mitä toimimaton työelämätulkkauks aiheuttaa. Tätä kuvausta toteutan niin yksilön kuin työyhteisönkin näkökulmasta.

Opinnäytetyöni kolmantena tavoitteena on tuoda esille epäkohtia, joita nykyiseen palvelunjärjestämistapaan sisältyy ja tehdä ehdotuksia niiden korjaamiseksi. Opinnäytetyöni on tarkoitettu tutustuttavaksi palveluiden järjestämisestä vastaavalle Kansaneläkelaitokselle, palvelua tuottaville yrityksille, tulkkereita kouluttaville oppilaitoksille sekä yksittäisille työelämätulkkauksesta ja sen kehittämisestä kiinnostuneille viittomakielen tulkkereille.

Opinnäytteeni alkuosassa taustoitan asiantuntijatyön ja työelämätulkkauksen käsitteitä. Samalla kuvailen myös sitä, millä tavalla raja-an työelämätulkkauksen tarkastelun asiantuntijatehtävissä työskentelevien kuurojen työelämätulkkaukseen. Tämän jälkeen kuvailen aineistonkeruun ja analysoinnin prosessia ja tuon esille, millaisia erityispiirteitä työelämätulkkauksessa aineiston perusteella on. Opinnäytetyön lopussa esittelen aineiston perusteella tehtäviä johtopäätöksiä ja ehdotuksia siitä, kuinka nykyistä työelämätulkkauksen toteuttamismallia voitaisiin parantaa.

## 2 ASIANTUNTIJUUS TYÖELÄMÄTULKKAUKSESSA

Kun kuuro tulkkauksen asiakas työskentelee asiantuntijatehtävissä ja käyttää työelämäänsä liittyvissä tilanteissa tulkkauksia, erilaiset asiantuntijuudet kohtaavat. Kuuron asiantuntijan osaaminen ja asiantuntijuus omassa työssään kohtaa viittomakielen tulkin tulkkaukseen liittyvän asiantuntijuuden. Kahden eri asiantuntijan osaaminen on toisinaan limittäistä esimerkiksi sovittaessa tulkkauksen toteuttamiseen liittyvistä asioista. Se voi myös venyä yli tulkkauksilanteen, kun kuuro asiantuntija määrittelee sitä, kuka olisi hänelle sopivin tulkki työelämän tilanteisiin ja neuvottelee siitä tulkkauksvälityksen kanssa.

## 2.1 Asiantuntijatyö

Työelämä on muuttunut kaikkialla maailmassa viimeisten vuosikymmenten aikana. Ihmiset ovat siirtyneet ja siirtymässä manuaalisesta, tuotantopainotteisesta työstä yhä enemmän tietotyöhön, verkostoissa toteutettavaan ja paikasta yhä vähemmän riippuvaiseen työn tekemisen tapaan. Asiantuntijatyötä ja asiantuntijaorganisaatioissa työskentelyä on yhä enemmän.

Työelämän muutoksen taustalla voidaan nähdä globaalien megatrendien vaikutus. Näitä kaikkialla maailmassa vaikuttavia kehityssuuntia ovat muun muassa maailmantalouden globalisoituminen, verkostopohjaisten toimintatapojen lisääntyminen sekä siirtyminen niin sanottuun ymmärrisyhteiskuntaan, jossa metataidot, osaaminen ja visionäärisyys ovat nousemassa työntekijän tärkeimmiksi ominaisuuksiksi. Nykyyhteiskunta on yhä enemmän tietoyhteiskunta, jossa tieto on merkittävä tuotannollinen tekijä työelämässä. Tiedon roolin rinnalla olennaiseksi nousee myös verkostomaiset toimintatavat, jossa tärkeää on jaettu asiantuntijuus ja kumppanuus. (Helakorpi 2010, 18-19.)

Kuten muukin työelämä, myös asiantuntijatyö on muutoksessa. Helakorpi on kuvannut uudenlaista asiantuntijuutta, joka ylittää perinteisiin ammattialoihin liittyvät rajat. Asiantuntija toimii laaja-alaisesti tiimityössä ja verkostoissa muiden asiantuntijoiden kanssa. Työn luonteeseen kuuluu jatkuva osaamisen kehittäminen sekä tutkiva ja kehittävä työote. Asiantuntijatyössä olennaista on jatkuva oman työn ja toimintaympäristön kriittinen havainnointi sekä valintojen ja päätösten teko näiden havaintojen perusteella. (Helakorpi 2010, 26-27.) Sen lisäksi, että asiantuntijan tulee pystyä itse-



näiseen analyyttiseen ajatteluun, jatkuvaan kehittämiseen ja oppimiseen, yhä tärkeämpää on myös yhdessä muiden kanssa oppiminen ja osaamisen kehittäminen. Kollektiivinen asiantuntijuus ja verkostoissa toimiminen ovat osa nykyistä ja tulevaa työelämää. (Säntti & Hakkarainen 2014, 17-18.)

Tekesin johtaja Tuomo Alasoini on kuvannut asiantuntijatyötä seuraavasti: ”Asiantuntijatyö on tietotyötä, johon sisältyy työskentelyä abstraktien ja moniulotteisten asioiden ja päätösten parissa. Menestyksellinen asiantuntijatyö edellyttää tyypillisesti korkeaa koulutusta, pitkää työkokemusta, jatkuvaa itsensä kehittämistä ja uuden oppimista sekä mahdollisuutta itsenäiseen työskentelyyn.” Lisäksi Alasoinin mukaan asiantuntijoille on ominaista kriittisyys sekä erikoistuminen tiettyihin tehtäviin ja se, ettei heidän työtehtäviään on vaikea kuvata yksityiskohtaisesti. (Alasoini 2016, 4.)

## 2.2 Asiantuntijatyön tulkkaminen

Tyypillisesti viittomakielen tulkkien tulkkamat tilanteet ovat usein olleet sellaisia, joissa kuuro tulkkauksen asiakas on ollut tulkkauksilanteessa lähtökohtaisesti informaatiota vastaanottava taho. Tässä opinnäytetyössä keskityn sellaisiin työelämätulkkauksilanteisiin, joissa kuuro tulkkauksen asiakas on ensisijainen informaation lähde. Kuurot kouluttautuvat nykypäivänä yhä pidemmälle ja toimivat erilaisissa asiantuntijatehtävissä (Silberstein 2013, 28). Näin ollen myös työelämätulkkaukseen liittyvät odotukset ja vaatimukset ovat muutoksessa.

Työelämätulkkauksen onnistumiseen liittyy sisältöjen ja terminologian tulkkamisen lisäksi myös kyky käyttää työpaikan kieltä siten, että syntyy kuva yhteenkuulumisesta ja osaamisesta. Sen lisäksi, että tulkki tulkkaa kielten välillä, hän luo tulkatessaan myös käsitystä siitä, millä tavalla kuuro asiantuntija tehtävässään toimii. Tällöin muun muassa sanavalinnat, äänenpainot, vakuuttavuus, epäröinti ja puheen tyyli ovat asioita, joiden perusteella kuuleva henkilö arvioi kuuron osaamista. (Dickinson 2017, 19; Feyne 2014, 1–3, 81.)

Kuuro työntekijä on usein työpaikkansa ainoa viittomakieltä käyttävä henkilö, mikä tarkoittaa sitä, että suurin osa työyhteisön vuorovaikutuksesta käydään tulkin välityksellä. Tulkin välityksellä muodostuu kuva kuurosta työntekijästä osaajana, asiantunti-

jana ja työyhteisön jäsenenä. Feynen (2014, 42) tekemän tutkimuksen mukaan tulkin epärointi, väärät tai epäasianmukaiset sanavalinnat tai väärä rekisteri mieltäytyvät puhetta kuuntelevien mielessä kuuron esiintymiseen kuuluviksi tai hänen omanaisuudeksi silloinkin, kun kuulijat tietävä, että kyseessä on tulkattu tilanne.

## 2.3 Tulkki asiantuntijana

Selin-Grönlund (2007) kuvaa tutkimuksessaan Kuurojen liiton tulkkien asiantuntijuutta. Tulkkien haastatteluissa asiantuntijuus tulee esille muun muassa lingvistisenä taitavuutena, tietoisena oppimiseen orientoitumisena, kykynä ja haluna reflektoida työtään, automatisoitumisena ja rutinoitumisena, sosiaalisten ja vuorovaikutuksellisten strategioiden hallintana sekä ymmärryksenä tulkkipalvelun roolista osana organisaation ja yhteiskunnan toimintaa. (Selin-Grönlund 2007, 104-109.)

Selin-Grönlund (2007, 38-39) myös kuvaa lyhyesti yleistä tulkkauksen alan asiantuntijuuden tarkastelun kehitystä viime vuosikymmeninä. Tulkkauksen sisällöllisen tarkastelun lisäksi on alettu kiinnittää huomiota myös sosiaalisten käytänteiden hallintaan sekä sellaisiin kykyihin kuin abstrakti ja kriittinen ajattelu, ongelmanratkaisu ja itsearviointi. Vaikka tulkin asiantuntijuus kulminoituu kahden kielen (viittomakielen tulkin kohdalla puhutun ja viitotun kielen esim. suomen ja suomalaisen viittomakielen) välillä tapahtuvaan tulkkaukseen ja tulkatun vuorovaikutuksen koordinoimiseen, ymmärrys laajemmista konteksteista on olennaista erityisesti silloin, kun tulkkauksellaan liittyy pidempään jatkuviin prosesseihin.

Jules Dickinson (2017) tarkentaa tulkin asiantuntijuuden kuvausta ja esittelee ominaisuuksia, joita tulkilta vaaditaan nimenomaan työelämäään liittyvissä tilanteissa. Tutkimuksensa pohjalta Dickinson toteaa, että työelämäkonteksteissa tulkilla tulisi olla kyky hallita sellaisia vuorovaikutustilanteita, joissa on useita osallistujia ja joissa työskennellään yhteistoiminnallisesti. Nämä tilanteet ovat Dickinsonin mukaan tulkeille usein haasteellisia esimerkiksi puheenvuorojen rytmittämisen, kulloisenkin puhujan nimeämisen ja kirjallisiin materiaaleihin viittaamisen vuoksi. Dickinson painottaa, että kokoustilanteiden tulkkauksen haasteellisuus liittyy paljolti siihen, että kokoukset toteutetaan sellaisen normin mukaan, jossa kaikki osallistujat ovat kuulevia. Ihmiset puhuvat samanaikaisesti eivätkä huomioi tulkkauksen viivettä. Siksi tulkin asiantun-

temuksen lisäksi vaaditaan muun työyhteisön osallistumista tulkattujen tilanteiden sujuvoittamiseen. (emt. 185–201, 207–208.)

Usean osallistujan yhteistoiminnallisten vuorovaikutustilanteiden hallitsemisen lisäksi Dickinson (2017, 189–199) pitää työelämätulkin asiantuntijuuden osana kykyä välittää työpaikalla käytyjä vapaamuotoisia keskusteluja, juoruja, ohimennen kerrottua informaatiota ja työntekijöiden keskinäistä huumoria kuurolle työntekijälle luontevalla tavalla. Olennaista Dickinsonin kuvaamassa asiantuntijuudessa on, että tulkki on tietoinen roolistaan portinvartijana sen suhteen, mitä tietoa kuurolle työntekijälle milloinkin on tarjolla sekä ymmärtää, että vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta on tulkin lisäksi myös muilla osallistujilla. Tulkin asiantuntijuuteen kuuluu kyky käydä keskustelua tästä vuorovaikutuksen onnistumisen vastuunjaosta työyhteisön sisällä sekä kuoron että kuulevien työntekijöiden kanssa. Sen sijaan, että työyhteisölle korostettaisiin kiinteää ja aina samanlaisena toteutuvaa tulkin ”roolia”, tulisi Dickinsonin mukaan nähdä jokainen vuorovaikutustilanne erillisenä ja etsiä juuri siinä hetkessä asetelmaa, jossa tulkkaus voi toteutua sujuvimmalla tavalla (emt. 208–209).

Asiantuntijuus on tulkinkin työssä luonteeltaan sellaista, että se kehittyy työvuosien karttuessa, mutta ei automaattisesti ilman tulkin omaa panosta. Selin-Grönlundin mukaan tulkkauksen asiantuntijuuden kehittyminen voidaan hahmottaa kielen käsittämisen laajenemisena merkin ja tarkoitteen välisestä suhteesta joustavaksi työvälineeksi ja siitä abstraktiksi ymmärrykseksi kielestä, diskursseista ja tulkkauksesta. (Selin-Grönlund 2007, 39, 41.) Tämä ajatus tulkin asiantuntijuudesta näyttää liittyvän vahvasti tulkin ymmärrykseen yhdestä päätyövälineestään; kielestä. Samalla tavoin kaiken muun tulkkaukseen liittyvän osaamisen voidaan olettaa laajenevan konkretian ymmärtämisestä abstrakteihin, moniulotteisiin näkemyksiin esimerkiksi vuorovaikutuksen dynamiikasta, tietyn asiantuntijatyön päämääristä tai työyhteisön sisäisistä suhteista.

## 2.4. Tulkkauspalvelun järjestäminen

Tulkkauspalvelun odotukset kohdistuvat sekä tulkkaustilanteessa toimivaan tulkkiin/tulkkeihin että tulkkauspalvelun järjestämisen puitteisiin. Kansaneläkelaitos (Kela) on ollut vastuussa tulkkauspalvelujen järjestämisestä vuodesta 2010 alkaen ja

vuodesta 2013 alkaen se on myös vastannut tulkkaustilausten välitystyöstä. Kela kuvaa tulkkauspalvelunjärjestämisen tapaa palvelukuvauksessa, joka julkaistaan ennen kulloistakin hankintaa. Viimeisen vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvaus on vuodelta 2017.

Palvelukuvauksessa (Kela 2017) kuvataan tulkkauspalvelun puitteet. Työelämätlukauksen näkökulmasta olennaisia näkökulmia ovat tulkkauksen vaativuuden arviointi, välitysprosessi sekä tulkkilista.

Kela kilpailuttaa ja hankkii tulkkauspalvelua kahdella vaativuustasolla; perustason sekä vaativan tason tulkkauksena. Vaativan tason tulkkauksen arviointi perustuu tietoihin, jotka asiakas antaa tulkkauksia välittävälle Vatu-keskukselle. Keskus eli tilauksen käsittelevä välittäjä tekee arvion vaativuuden perusteista. Kelan palvelukuvauksessa kuvataan, että vaativuutta arvioidaan muun muassa tulkkaustapahtuman sisällön sekä tulkattavan aiheen vaativuuden perusteella. Lisäksi mainitaan, että sellaiset tulkkauksen, ”jotka edellyttävät tulkilta jonkin aihepiirin erityisen hyvää tuntemusta ja runsaasti ennakkoon tehtävää valmistautumista” voidaan katsoa vaativiksi. Vaativasta tulkkauksesta maksetaan 20 % lisä perustason tulkkauksen tuntihintaa ja sitä ovat oikeutetut tekemään vain tulkit, joilla on yli neljä vuotta työkokemusta. (Kela 2017, 16–17, 72.)

Työelämätlukkauksen välittäminen toteutetaan asioimistulkkauksen periaatteiden mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkkausta tarvitseva asiakas ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen, joka etsii omien ohjeidensa mukaisesti sopivan vapaana olevan tulkin. (Lehtonen 2017.) Opinnäytetyössään Huusko (2017) on tuonut esille, että käytännössä Kelan välitys kuitenkin tekee suuren määrän päätöksiä arkipäivän välitystyössä. Nämä päätökset edellyttävät tapauskohtaista ohjeiden tulkintaa eivätkä tule tiedoksi muille kuin kyseiseen tilaukseen liittyvälle palveluntuottajalle. (Huusko 2017, 35.) Asiakkaille tulkkausvälityksen toiminta näyttäytyykin epävarmana ja jopa epäoikeudenmukaisena (TTYR 2018).

Opiskelutulkkauksessa välitysprosessi on erilainen. Opiskelupaikan vastaanottanut kuuro ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen, josta etsitään opiskelutulkkauksesta vastaava

palveluntuottaja koko opiskelujen ajalle. (Kela 2018b.) Sekä palveluntuottajat että asiakkaat ovat aika ajoin nostaneet esille ehdotuksen siitä, että työelämätulkkauksia järjestettäisiin samalla tavalla kuin opiskelutulkkauksia. Myös Silberstein (2013, 66) ehdottaa työelämätulkkauksen kilpailuttamista erillisenä tuotteena kuten opiskelutulkkauksia. Tämä toimisi Silbersteinin mukaan yhtenä keinona työelämätulkkauksen jatkumoiden takaamiseksi. Työelämätulkkauksen toteuttamisesta ei ole tehty Kelan osalta mitään linjauksia eikä sitä ole nimetty erilliseksi tuotteeksi viimeisimmässäkään tulkkaukspalvelun kilpailutuksessa. Muun muassa TTYR (Tulkkaustoiminnan yhteistyöryhmä) on ollut aktiivinen ja pyrkinyt herättämään työelämätulkkauksesta keskustelua Kelan kanssa, toistaiseksi ilman konkreettista vastakaikua (Huusko 2016).

Kun aloitin tekemään opinnäytetyötäni syksyllä 2016, oli tiedossa, että vuoden 2017 aikana toteutetaan kolmas tulkkaukspalvelujen hankintaan liittyvä kilpailutus. Kilpailutuksen vaikutuksista johtuen keväällä 2017 tekemissäni haastatteluissa tulee esille osittain erilaisia asioita kuin uuden hankintakauden alkamisen jälkeen kevään 2018 haastatteluissa. Keväällä 2017 asiakkaat toivat voimakkaasti esille vaatimuksen samojen tulkkien saamisesta työelämään liittyviin tulkkauksiin. Keväällä 2018 sama toive toistui, mutta se ilmeni kritiikkinä tulkkilistojen toimivuutta kohtaan.

Vuoden 2018 alusta alkaen tulkkaukspalvelua on toteutettu myös tulkkilistan avulla. Tulkkaukspalvelun asiakas voi nimetä listalleen tulkkieja, joiden haluaa tulkkauksia esimerkiksi työelämässä. Tulkkilistaa käyttävälle asiakkaalle välityskeskuksesta etsitään tulkkia ensisijaisesti listalle nimetyistä tulkkieista. Mikäli kukaan heistä ei ole vapaana, välityskeskus kysyy asiakkaalta mahdollisuutta siirtää tulkkauksilauksen ajankohtaa tai lupaa välittää tilaukseen tulkin, joka ei ole listalla. (Kela 2018a.) Tulkkauksilauksen välitysprosessi on samankaltainen riippumatta siitä, onko kyse asiakkaan työelämään liittyvästä tulkkauksesta tai vaikkapa harrastukseen liittyvästä tulkkauksesta tai muusta asioimistulkkauksesta (Lehtonen 2017). Tulkkilistoihin liittyvää kritiikkiä käsittelen tarkemmin luvuissa 5.5 sekä 6.2.

### 3 TYÖELÄMÄTULKKAUS

Työelämässä toteutuva tulkkaus on osa viittomakielen tulkkien työtä ja kiinteä osa työssäkäyvien kuurojen työtä. Osa kuuroista työntekijöistä käyttää tulkkausta työpäikälläan päivittäin, osa vain muutaman kerran vuodessa. Työelämän muutoksen myötä myös työelämässä tapahtuva tulkkaus on muutoksessa. Kansainvälisesti kuurojen asiantuntijoiden työelämätulkkauksista on tutkittu yhä enemmän 10 viime vuoden aikana<sup>1</sup>.

### 3.1 Tulkkauksen tutkimuksesta työelämätulkkauksen tutkimukseen

Tulkkauksen tarkastelun ja tutkimuksen perusteella on muodostettu useita erilaisia tulkkausta kuvaavia malleja. Ne ovat syntyneet eri ajanjaksoina ja erilaisiin tulkkausmuotoihin kuvaamaan sitä, mitä milloinkin on pidetty tulkkauksen tarkastelemisessa keskeisenä. Tulkkauksista kuvaavat mallit voidaan jakaa karkeasti kahteen alaluokkaan: malleihin, jotka tarkastelevat tulkkausta sosiaalisena, vuorovaikutuksellisenä toimintana ja malleihin, joiden kiinnostuksen kohteena on tulkkaus kognitiivisina prosesseina (Setton 2013, 1).

Samalla, kun tulkkauksen malleja voidaan jaotella kahteen alaluokkaan, voidaan tulkkauksen tutkimuksen historiassa nähdä kiinnostuksen kohteen karkea jakautuminen kahteen erilaiseen tulkkaustyyppiin: konferenssitulkkaukseen ja asioimistulkkaukseen. Puhuttujen kielten tulkkauksen tutkimuksessa konferenssitulkkkaus oli alun perin kiinnostuksen kohteena ja 1990-luvun lopulta alkaen myös asioimistulkkkaus (engl. *community interpreting*) nousi tutkimuksellisen kiinnostuksen kohteeksi. (Pöckhacker 2003, 40–41.) Viitottujen kielten tulkkauksen tutkimuksessa sen sijaan tilanne on päinvastainen: asioimistulkkkaus on ollut viime aikoihin asti suuremman tutkimuksellisen kiinnostuksen kohteena siksi, että suurin osa viittomakielen tulkkien työstä koostuu asioimistulkkauksesta. Konferenssitulkkauksen ja sen tutkimuksen määrä on lisääntymässä sitä mukaa, kun yhä useammat kuurot opiskelevat korkeakouluissa ja työskentelevät tehtävissä, joihin kuuluu myös konferenssiosallistumisia ja -esiintymisiä. (Napier 2013, 1.)

---

<sup>1</sup> Tässä osassa käytetyt lähteet ovat englanninkielisiä. Olen kääntänyt käsitteet ja lainaukset itse. Merkittävimmät englanninkieliset käsitteet olen jättänyt tekstiin suomenkielisen käännöksen lisäksi ja merkinnyt ne kursivilla.

Tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena oleva asiantuntijatyössä tapahtuva työelämätlukkaus sijoittuu näiden kahden tulkkaustyyppin välimaastoon. Samalla tavalla on tarkasteltu puhuttujen kielten työelämässä tapahtuvaa tulkkausta (engl. *business interpreting*) ja nähty sen pitävän sisällään sekä konferenssitilaisuuksia että asioimistulkkaukselle tyypillisiä piirteitä. Kuitenkaan asioimistulkkauksen tutkimuksen piirissä esillä olevat kysymykset vallasta ja sensitiivisyydestä eivät ole samalla tavoin läsnä työelämässä tapahtuvassa tulkkauksessa, sillä tulkkauksen osapuolena ei silloin ole henkilö, joka olisi jollain tapaa haavoittuvassa tai haasteellisessa asemassa (kuten kielitaidoton maahanmuuttaja selvittämässä oikeuksiaan yhteiskunnan tarjoamiin tukkiin). (Takimoto 2015, 39.)

Samoin myös asiantuntija-ammattissa työskentelevän kuuron henkilön työelämätlukkaus voi pitää sisällään osittain hyvin samankaltaisia tilanteita kuin asioimistulkkaus (vaihtuvat tilanteet, joiden diskurssit, tavoitteet ja merkitykset vaihtelevat) ja konferenssitulkkaustilanteita tai sen omaisia tilanteita. Työelämätlukkauksessa kaikissa näissä tilanteissa erona kuitenkin on, että tulkki työskentelee hänelle tutussa ympäristössä, tuttujen ihmisten ja asioiden kanssa.

Työelämäään liittyvän viittomakielen tulkkauksen tutkimuksessa *designated interpreter*-paradigma (Hauser, Finch & Hauser 2008) on noussut kansainvälisesti voimakaimmaksi määrittämään tulkkausta, joka tapahtuu asiantuntijatyössä työskentelevän kuuron työelämässä. Sille on jatkuvuuden, tuttuuden ja yhteistyön lisäksi leimallista myös yhteinen sopiminen esimerkiksi tulkkausstrategioista, joiden on perinteisesti nähty olevan osa tulkin ammatin ydinosaa (Sedran 2012, 2).

### 3.2 Työelämätlukkauksen tutkimus maailmalla

Iso-Britanniassa työelämätlukkausta ja erityisesti tulkin roolia ja vastuita tutkinut Jules Dickinson määrittelee työpaikalla tapahtuvan tulkkauksen yhdeksi olennaiseksi piirteeksi sen, että sama tulkki työskentelee samojen kuurojen ja kuulevien työntekijöiden kanssa säännöllisesti. Dickinsonin mukaan tämä säännöllisyys ja siitä syntyvä tuttuus saattavat johtaa tulkin ammatillisen roolin hämärtymiseen ja ristiriitoihin. (Dickinson 2017, x.) Väitöstutkimukseen perustuvassa kirjassaan Dickinson tarkastelee tulkin roolin ja vastuiden lisäksi hän työelämätlukkauksen vuorovaikutuksen sisäl-

töä epämuodollisen jutustelun (*small talk* ja huumori) ja toisaalta työelämään kuuluvien kokousten näkökulmista sekä sitä, kuinka tulkki vaikuttaa näissä vuorovaikutustilanteissa kuurojen ja kuulevien väliseen kanssakäymiseen (emt. 2).

Dickinsonin (2017, 2, 73) tutkimuksessa työelämätulkkauksen tarkastelua ei ole fokusoitu asiantuntijatyössä työskentelevien kuurojen tulkkaukseen. Hän on toteuttanut tutkimuksensa viidessä erilaisessa työyhteisössä, joista osa on asiantuntijayhteisöjä. Dickinson tuo tutkimuksensa kontekstualisoinnissa esille myös työelämän yleisen murroksen, jonka johdosta yhä suurempi osa työvoimasta työskentelee mekaanisen tai manuaalisen työn sijaan tietotyössä ja toimistotyössä.

Dickinsonin (2017, 68–86, 90) tutkimus on kattava ja pitää sisällään viittomakielen tulkeille tehdyn kyselyn, videoituja työpaikan vuorovaikutustilanteita ja niiden analysoinnin sekä yhden työpaikan videoitujen tilanteiden osallistujien videoelisaatioon perustuvat haastattelut, jolloin tulkkauksena kuvattu video käytiin läpi yhdessä osallistujien kanssa. Hän sitoutuu tutkimuksessaan lingvistiseen etnografiaan, jonka tavoitteena on yksityiskohtainen analyysi tilanteen kielellisistä, vuorovaikutuksellisista ja sosiaalis-yhteiskunnallisista piirteistä.

Yhdysvalloissa Hauser, Finch ja Hauser (2008) ovat toimittaneet urauurtavan kirjan *Deaf Professionals and Designated Interpreters – A new Paradigm*. Kirja koostuu artikkeleista, jotka tarkastelevat työelämätulkkauksena, joka toteutuu tiiviissä yhteistyössä kuurona asiantuntijan ja viittomakielen tulkin/tulkkien välillä. *Designated interpreting* -käsitteelle ei toistaiseksi ole syntynyt suomennosta, mutta siitä voitaisiin puhua esimerkiksi *erikoistuneena tulkkauksena*. Erikoistuneen tulkkauksen paradigmassa kuuron ja tulkin tiiviin yhteistyön lisäksi olennaista on se, että tulkki ei ole työyhteisöön ulkopuolelta tuleva henkilö vaan hänen nähdään osana työyhteisöä. Kuuro ja tulkki/tulkit nähdään usein mikrotiiminä suuremman organisaation sisällä. Heidän työskentelytapansa on pyrkimistä kohti samaa päämäärää molempien vahvuuksia hyödyntäen. Tämä ei tarkoita sitä, että tulkki kantaisi millään tavalla vastuuta kuuron asiantuntijan työstä vaan että vastuu työhön liittyvän vuorovaikutuksen ja siten osittain myös työtehtävien onnistumisesta on jaettu. (Hauser & Hauser 2008, 10–11.)



Seuraavassa esittelen Dickinsonin (2017) tutkimukseen ja Hauserin, Finchin ja Hauserin (2008) toimittamaan kirjaan pohjautuen muutamia työelämätulkkauksen olennaisia piirteitä.

### *Kielenkäyttö työpaikalla*

Dickinson (2017, 7–17, 19) tuo tutkimuksensa johdannossa ja taustoituksessa esille sen, millä tavoin kuurot ja huonokuuloiset työntekijät ovat heikommassa asemassa kuuleviin työtovereihinsa nähden mm. puhutun kielen kautta välitetyn tiedon saamisen, koulutuksen tason sekä vammaan liittyvien ennakkoluulojen ja stigmojen vuoksi. Näiden epätasa-arvoisten lähtökohtien jatkeeksi Dickinson taustoittaa tutkimustaan kuvaamalla työpaikan kielenkäyttöön liittyviä moninaisia näkökulmia ja tilanteita. Kieli ei ole pelkästään tiedonvälittämisen väline vaan kielellä luodaan tapa olla työyhteisössä. Sillä neuvotaan, palvellaan asiakkaita, haastetaan olemassa olevia näkökulmia ja vitsaillaan. Kielen lisäksi työntekijän on pystyttävä ottamaan haltuun kirjoittamattomat säännöt ja sisäpiirin tieto, joka tulee esille pieninä palasina muun vuorovaikutuksen lomassa.

Työelämätulkkaus tarjoaa osittain ratkaisun siihen, millaista kielellistä informaatiota on kuuron työntekijän saatavilla. Käytäväpuheilla, kuulumisten kysymisellä, epämuodollisilla ammatillisilla keskusteluilla ja juoruilla on kaikilla oma tehtävänsä työyhteisössä. Mikäli kuuro jää tästä informaatiosta paitsi, häneltä puuttuu osa olennaista tietoa, joka on kuulevien kollegoiden saatavilla. Tämä saattaa johtaa sekä sosiaalisen kanssakäymisen että työuran kannalta vakaviin seurauksiin. Tiedon puuttuminen johtaa ulkopuolisuuden tunteisiin tai työyhteisöstä saatavan kokonaiskuvan epämääräisyyteen ja estää uusien taitojen oppimisen ja vaikeuttaa uralla etenemistä (Hauser & Hauser 2008, 16; Campbell, Rohan & Woodcock 2008, 95; Dickinson 2017, 11.)

Dickinson (2017) kuvaa tutkimuksessaan edelleen myös sitä, kuinka tulkki toimii osana kielenkäyttötapojen neuvottelemista kuulevien ja kuurojen työntekijöiden välillä. Työelämätulkkauksessa tulkilla on olennaista olla käsitys siitä, millä tavoin erilaiset kielenkäyttötilanteet palvelevat työyhteisöä sekä kuuroa työntekijää. Lisäksi tulkin on oltava tietoinen valta-asetelmasta, joka kuurojen ja kuulevien ihmisten välillä on ja ymmärrettävä oma asemansa siinä.

### *Tulkin rooli*

Dickinsonin (2017, 120, 124, 202–203) tutkimuksessa painoarvoa saa myös tulkin rooliin liittyvät kysymykset. Tutkijan aineistossa tulkkien pohdinta roolistaan työpaikalla sekä suhteessa kuuroon että kuuleviin työntekijöihin nousee vahvasti esille. Dickinson esittää, että yhtenä syynä roolin epäselvyydelle lienee se, ettei työelämä-tulkkausta ole vielä ollut kovin pitkään eikä siitä ole tehty tutkimusta, jolloin työelä-mässä työskentelevät tulkit etsivät sopivaa roolia aiemman kokemuksensa sekä yleis-esti hyväksytyn tulkin roolin kautta. Työskentely-ympäristön ja ihmisten tuttuus ja työn säännöllisyys aiheuttavat roolille kuitenkin erilaisia paineita kuin asioimistoimek-siannoissa.

Roy (1993, 151) kuvaa artikkelissaan viittomakielen tulkkien roolin muutosta historian saatossa. Hän on yksi ensimmäisiä, jotka toivat vahvasti esille tulkkien roolin vuoro-vaikutusta muokkaavina osallistujina tulkatuissa tilanteissa. Näiden vuorovaikutusel-listen tulkkauksen mallien mukaisesti tulkki ei ole tulkkauksilanteessa näkymätön kie-len koodaaja vaan aktiivinen vuorovaikutukseen osallistuja, joka vaikuttaa myös mui-hin läsnäolijoihin (aiheesta tiiviisti esim. Napier, McKee & Goswell 2010: *Sign Language Interpreting*).

Myös työelämässä tulkkien on nähty toimivan tällaisina aktiivisina vuorovaikutukseen vaikuttajina. Tätä ajatusta on myös viety edelleen eteenpäin kohti sellaista vuorovai-kutusmallia, jossa tulkkauksen on kaikkien vuorovaikutukseen osallistujien yhteistyötä. Tällainen yhteistyö ja yhteisvastuu ovat mahdollista ainoastaan, jos tulkin rooli on selvä ja jos kaikki osallistujat kantavat vastuuta tulkatussa vuorovaikutuksessa. Tä-män vuoksi tulkin on tärkeämpää tehdä itsensä tilanteessa näkyväksi kuin näkymät-tömäksi ja ottaa käyttöön ne yhteiset resurssit, joita vuorovaikutustilanteeseen osal-listujat tulkkauksen käytettäväksi tarjoavat. (Dickinson & Turner 2008, 241; Selin-Grönlund 2007, 92–101.)

### *Säännöllisyys ja tuttuus*

Työskenteleminen samassa työpaikassa samojen ihmisten kanssa saattaa aiheuttaa paineita tulkin rooliin, mutta ennen kaikkea se tuo kuitenkin mukanaan hyviä piirteitä tulkin ja kuuron välisen yhteistyöhön. Sekä Dickinsonin (2017) tutkimuksessa että

Hauserin ym. (2008) toimittamassa teoksessa tuodaan esille runsaasti tulkkausta sujuvoittavia tekijöitä, joiden pohjalla on pitkään jatkunut yhteistyö.

Dickinsonin (2017, 130) aineistossa tulkit kuvaavat pitkään jatkuvan yhteistyön antavan hienosyistä ja syvällistä tietoa siitä, mikä kuuron työntekijän työtehtävien näkökulmasta on olennaista. Näiden kuvausten mukaan tulkin ja kuuron sekä koko työyhteisön välille syntyy parhaimmillaan avoin ja rehellinen suhde, jossa voidaan keskustella kaikista asioista. Luottamus on asia, jonka Dickinsonin haastattelemat tulkit näkevät syntyvän vain ajan kanssa. Luottamus on perusta saumattomammalle tulkkaukselle. Osa Dickinsonin haastattelemistä tulkeista kuvailee yhteistyön saavan lähes ajatustenlukemisen ja telepatian piirteitä.

Myös Cook (2004) on tarkastellut vertausta ajatustenluvusta artikkelissaan, jossa hän kuvaa *diplomatic interpreting* -käsitteellä sellaista tulkkausta, jossa tulkki työskentelee jatkuvasti saman kuuron asiantuntijan (*deaf professional*) kanssa. Cookin mukaan ajatustenluvussa on ennemminkin kyse siitä, että ihmisillä, jotka ovat paljon tekemisissä keskenään, on ”viitekehys, jonka puitteissa he voivat kommunikoida keskenään lauseilla ja toisinaan kokonaan ilman kieltä” (Humphrey & Alcorn 1995, 191-192, Cookin 2004, 66 mukaan, käänös oma).

### *Yhteistyö*

Tuttuus, säännöllisyys sekä tulkin rooliin liittyvät kysymykset ovat tuoneet erityisesti asiantuntijatyössä toimivien työelämätlukkauksen tarkasteluun vahvan yhteistyön painottamisen näkökulman. Erityisesti Hauserin ym. (2008) toimittamille artikkeleille on yhteistä se, että tulkin ja kuuron saumaton yhteistyö nähdään yhtenä tärkeimmistä ominaisuuksista laadukkaana työelämätlukkauksen aikaansaamisessa. Lähtökohtaisesti tulkki ei artikkelien kuvaamissa konteksteissa olekaan ulkopuolinen pistäytyjä vaan työyhteisöön kiinteästi kuuluva henkilö, jonka työ ja rooli ovat selkeät kuurolle asiantuntijalle sekä hänen kanssaan työskenteleville tai asioiville kuuleville.

Dickinson ja Turner (2009) näkevät osana tulkin ammatillisuutta kyvyn tuoda vuorovaikutuksen osallistujille tiedoksi sen, kuinka tulkkaus toimii ja mitä se vuorovaikutuksessa tarkoittaa. Kun vuorovaikutuksen osallistujilla on syvempi ymmärrys tulkin työstä ja vaikutuksesta, he pystyvät itse toimimaan tulkatussa tilanteessa vastuullisemmin

eivätkä ole esimerkiksi sellaisten oletusten varassa, että jokainen asia tulee tulkituksi juuri niin kuin se on alun perin sanottu ja tarkoitettu tai että tulkkia ei saa keskeyttää, vaikka olisikin vaikea ymmärtää, mistä on kysymys. (Dickinson & Turner 2009, 172, 180.) Tällaisen ymmärryksen synnyttäminen on helpompaa silloin, kun tulkki työskentelee säännöllisesti samojen henkilöiden kanssa ja tulkin ja työntekijöiden – sekä kuurojen että kuulevien – välille syntyy yhteys muunkin kanssakäymisen kuin yksinomaan tulkkauksen välityksellä.

*Deaf Professionals and Designated Interpreters* -kirjan kirjoittajat esittelevät kirjan esipuheessa tulkin, joka ei pyri roolissaan pääasiassa neutraaliuteen, vaan jonka työskentelyn päämäärä muotoutuu tiiviissä yhteistyössä kuuron asiantuntijan kanssa. Näin tulkille on selvää, millainen tulkkaus missäkin tilanteessa välittää kuuron asiantuntijan työn kannalta merkittävän informaation (Hauser & Hauser 2008, 11). Tällaisen odotuksen kohdistaminen tulkkiin ja hänen työhönsä vaatii kuurolta asiantuntijalta sitoutumista tulkin perehdyttämiseen ja omaa työtään koskevan tiedon jakamiseen. Molemmilta osapuolilta tällainen harmonisoituminen vaatii tiivistä kanssakäymistä, keskusteluja, pohdintaa, uuden oppimista, joustavuutta, avoimuutta, luottamusta ja myös nöyryyttä.

### 3.3 Työnjako ja valta työelämätulkkauksessa

Viittomakielen tulkkauksessa parityöstä, työparityöskentelystä ja tiimityöstä on keskusteltu pääasiassa viitaten kahden tai useamman tulkin yhdessä toteuttamaan tulkkaukseen. Tutkimusta on muun muassa siitä, mitä hyötyjä parina tai tiiminä toteutetusta tulkkauksesta on verrattuna yksin tulkkaukseen ja millaisia strategioita työparina työskentelevät tulkit hyödyntävät tukiessaan toinen toisiaan (esim. Hoza 2010; Cokely & Hawkins 2003; Fischer 1993). Usein yhdessä työskentelevät tulkit hyötyvät siitä, että he tuntevat toistensa työskentelytavat, vahvuudet ja heikkoudet ja pystyvät siten työskentelemään sujuvammin yhdessä kuin kaksi toisilleen vierasta tulkkia. (Napier ym. 2008, 23.)

Tiimityön ominaisuuksiin kuuluu muun muassa se, että tiimi koostuu erilaisista osajista, jotka jokaisen vahvuuksia hyödyntäen pyrkivät kohti yhteistä päämäärää. Tiimi nähdään ulkopuolisten silmin yleensä omana yksikkönään suuremman organisaation

sisällä. Tiimin jäsenten myös mielletään olevan toisistaan riippuvaisia ja siksi keskinäinen tiedonjako on olennaisen tärkeää. (Janhonen 2010, 19.)

Näiden tiimityön määritteiden mukaan myös kuuron asiantuntijan ja tulkin välinen yhteistyö voi olla myös tiimityötä. Sedran (2012, 7) kuvaa työskentelyn olevan parhaimmillaan sellaista, että ”yhteistyössä tulkki ja kuuro vahvistavat toinen toistensa suoriutumista ja molemminpuolisesti työskentelevät saavuttaakseen erinomaisuuden molempien osaamisalueilla” (käännös oma). Sedranin ajatuksessa heijastuu myös Cookin (2004, 59) esittämä vastuunjako tulkkauksen lopputuloksen suhteen: hän näkee saumattoman yhteistyön johtavan siihen, ettei tulke ole pelkästään tulkin tuottama vaan se syntyy kuuron ja tulkin yhteistyön tuloksena.

Ajatus tulkkauksen prosessin ja sen lopputuloksen jakamisesta on mielenkiintoinen. Se pitää sisällään vaatimuksen todellisesta vastuunjaosta: sekä hyvästä että epäonnistuneesta tulkkauksesta vastuu on ainakin osittain molemmilla. Se myös kutsuu tulkkia luopumaan omistajuudesta ammattitaidon avulla luotuun tuotokseen.

Valta on aina läsnä vuorovaikutuksessa ja kuurojen ja kuulevien ollessa kyseessä asetelmaan kietoutuu paljon historiallista ja yhteiskunnallista painolastia, sillä kuurot ovat kokeneet sortoa ja syrjintää läpi historian (kuurojen historiasta ks. esim. Birgitta Wallvik 2001: Viitotulla tiellä). Syrjinnän kokemukset eivät ole vieraita nykyajassakaan ja työelämässä kuuroon voi kohdistua vieroksuntaa, negatiivista ajattelua ja syrjintää sekä rekrytointivaiheessa että työsuhteessa ollessa (Mikkola 2011, 42). Lisäksi kuuroilla yksilöillä voi olla huonoja kokemuksia työskentelystä tulkkien kanssa (Kale & Larson 1998, 2). Nämä kaikki voivat vaikuttaa myös asiantuntijatyössä työskentelevän kuuron ja tulkin suhteeseen sekä siihen, millaiseksi yhteistyö heidän välillään muodostuu.

Tulkki on kuulevana ja siten enemmistön jäsenenä asemassa, jossa hänen tulee olla tietoinen siitä, että suhteessa kuuroihin hänellä on pääsääntöisesti enemmän valtaa ja vähemmän syrjintään liittyviä kokemuksia kuin kuuroilla vähemmistöön kuuluvilla. Suuri osa tulkkaustehtävistä toteutuu asetelmassa, jossa kuulevilla on tilanteessa enemmän tietoa, osaamista ja valtaa. Asiantuntijatyössä tulkkauksen yksi eroavaisuus näihin tilanteisiin verrattuna onkin se, että asiantuntijana kuuro työntekijä on

tiedon ja osaamisen lähde ja siten myös erilaisessa valta-asemassa suhteessa muihin läsnäolijoihin. Tästä asemasta käsin kuurolla asiantuntijalla on usein myös halu ja kyky säädellä tulkkausta enemmän kuin muun tyyppisissä tulkkaustilanteissa. (Hauser & Hauser 2008, 10.)

Asiantuntija-ammatissa työskentelevän kuuron ja viittomakielen tulkin välillä valta voi jakautua tasaveroisesti niin, että kuuro ja tulkki työskentelevät tiiminä tai työparina siten, että molemmat toiminnallaan edistävät toinen toistensa osaamisen esilletuloa ja kehittymistä, kuten Sedran (2012) kuvaa. Tämä edellyttää tiedonjakoa molemmin puolin: tulkin on oltava valmis luopumaan ajatuksesta, että hänellä olisi yksinoikeus tulkkausratkaisuihin ja tulkkeen tuottamisen prosessiin. Toisaalta myös kuuron asiantuntijan on oltava valmis jakamaan omasta erityisosaamisestaan tietoa tulkille siten, että hänen on mahdollista omaksua kuuron osaamisalan sanasto, sisällöt, käytänteet ja muut tulkkaustilanteissa esille tulevat työn osa-alueet. (Sedran 2012, 7.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Työelämään liittyvän tulkkauksen toteuttamismallin parantaminen on ollut esillä eri yhteyksissä Suomessa jo joitain vuosia. Tulkkaustoiminnan yhteistyöryhmä (TTYR) on ollut aktiivinen ja pyrkinyt herättämään työelämätulkkauksesta keskustelua Kelan kanssa, toistaiseksi ilman konkreettista vastakaikua (Huusko 2016). Asiakkaiden tyytyväisyys työelämätulkkaukseen vaihtelee (Silberstein 2014, 50). Silbersteinin (2013) raportin loppuosassa on koottuna useita erilaisia palvelunparantamishdotuksia, joita raporttia varten tehdyissä kyselyissä ja haastatteluissa tuli esille.

Viimeisimmän vammaisten tulkkauspalveluiden hankinnan yhteydessä vuonna 2017 tulkkauspalvelun tuottajilla oli ainakin jossain määrin toiveena, että työelämätulkkkaus hankittaisiin omana erillisenä tuotteenaan, kuten opiskelutulkkauksin oli vuoteen 2017 asti ollut. Työelämä- ja opiskelutulkkauksen toteuttamisessa on nähtävissä samankaltaisia piirteitä, ilmeisimpänä se, että molemmissa konteksteissa kaikille osapuolille on hyötyä jatkuvuudesta eli siitä, että lähtökohtaisesti tulkkauksesta vastaa sama palveluntuottaja ja samat tulkit. Kela ei kuitenkaan ole nähnyt erillisen työelämätulkkkaus-tuotteen luomista tarpeelliseksi.

Asiantuntijatyön tekijöiden osuus kuurojen keskuudessa on kasvanut ja tulee yhä kasvamaan tulevaisuudessa. Tulkeille ja tulkkaukselle tämänkaltainen työ asettaa uudenlaisia odotuksia, joita tässä opinnäytetyössä on tarkoitus kartoittaa. Lisäksi voimistuva ajatus tulkkien ja kuurojen välisestä yhteistyöstä tulkkauksen sujuvuuden edellytyksenä on opinnäytteen tarkastelun kohteena. Kolmantena opinnäytetyön tavoitteena on kuvata sitä, millainen ristiriita työelämätulkkaukseen liittyvän palvelun toteuttamisen ja siihen liittyvien odotusten välillä tällä hetkellä on.

Opinnäytetyön tavoitteet on kerrottu laajemmin johdannossa. Tarkoituksena on

1. Selkeyttää käsitystä asiantuntijatyössä toimivien kuurojen työelämätulkkaukseen kohdistuvista odotuksista sekä siitä, millaisena tällaisissa konteksteissa työskentelevät tulkit näkevät työnsä.
2. Tuoda esille, miksi sujuva ja hyvin toimiva työelämätulkkaukseen on välttämätöntä asiantuntijatehtävissä työskenteleville kuuroille.
3. Kuvata epäkohtia, joita nykyiseen palvelunjärjestämistapaan sisältyy ja tehdä ehdotuksia niiden korjaamiseksi.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Millaisia seurauksia sujuvalla ja ei-sujuvalla työelämätulkkauksella on kuurojen asiantuntijoiden työssä?
2. Millaisia edellytyksiä kuurot asiantuntijat ja heidän kanssaan työskentelevät viittomakielen tulkit nimeävät sujuvalle työelämätulkkaukselle?
3. Kuinka asiantuntijatyössä toimivien työelämätulkkauksista voidaan kehittää?

### *Haastattelumenetelmä ja -aineisto*

Tutkimuksen aineisto on kerätty teemahaastatteluin. Teemahaastattelu on sopiva aineistonkeruumuoto silloin, kun kerätään tietoa ilmiöistä ja asioista, jotka ovat vähemmän tunnettuja ja kun halutaan antaa ihmisille tilaa kertoa asioita mahdollisimman vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006.) Koska työelämätulkkauksesta tällaisessa kontekstissa ei ole Suomessa tutkimusta eikä siitä ole kovin paljon käyty yhteistä julkista keskusteluakaan, ajattelen, että teemahaastattelun haastateltaville antama vapaus on sopiva aineistonkeruumenetelmä tätä tutkimusta varten.

Teemahaastattelun lähtökohtana ovat haastattelijan ennalta valikoimat teemat, joista jokaisen haastateltavan kanssa keskustellaan. Teemat liittyvät kyseessä olevan tutkimuksen tarkastelun kohteena olevaan ilmiöön siten, että niistä keskustelemalla voidaan saada tutkimuksen tavoitteen kannalta merkityksellistä tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.) Teemahaastattelussa olennaisia eivät siis ole tarkat, kaikille samana toistuvat kysymykset vaan haastattelutilanteessa kysymysten järjestys ja muoto voivat vaihdella eri haastateltavien kohdalla ja keskustelua voidaan syventää tarkentavien kysymysten kautta eri teemoihin eri ihmisten kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tämän tutkimuksen haastattelun teemat löytyivät sekä etukäteen luetun kirjallisuuden että oman työssä saamani kokemuksen, kollegoiden ja kuurojen tulkkauspalvelun asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta. Haastatteluissa olennaisina teemoina olivat sujuvan ja laadukkaan työelämätulkkauksen ominaisuudet, sujuvan työelämätulkkauksen vaatimukset kuuralle asiantuntijalle sekä tulkit, ja se, kuinka tulkkauspalvelua voitaisiin kehittää. Haastatteluissa sujuvan työelämätulkkauksen teemasta keskusteltaessa tuli esille kokemuksia siitä, mitä tapahtuu silloin, kun työelämätulkkauksen ei ole toiminut sujuvalla tavalla. Sekä kuurot asiantuntijat että tulkit puhuivat myös paljon yhteistyöstä ensimmäisissä haastatteluissa ja tätä myötä seuraavissa haastatteluissa teemana oli myös yhteistyö sekä siihen liittyvät piirteet tulkkauksen sujuvoittajina.

Teemahaastattelut, kuten muutkin haastattelumenetelmät tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä, perustuvat ajatukseen siitä, että ihminen on aktiivinen toimija, jolla on haastattelutilanteessa lupa kertoa vapaasti omista käsityksistään ja kokemuksistaan. Haastattelutilanteessa merkitykset syntyvät haastateltavan ja haastattelijan keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja molemmat tuovat tilanteeseen mukanaan omat taustansa ja ennako-oletuksensa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35, 41.) Työelämätulkkauksista tutkittaessa näen, että kaikkein arvokkain ja hyödyllisin tieto on henkilöillä, jotka työskentelevät sen parissa päivittäin tai lähes päivittäin. Mitä enemmän he ovat valmiita jakamaan kokemuksiaan ja käsityksiään aiheesta, sitä rikkaampi lähtökohta tutkimuksella on tarkastella asioita, jotka nähdään jokapäiväisessä elämässä merkittävänä.



Tutkimukseen olen haastatellut neljää asiantuntijatehtävissä työskentelevää kuuroa sekä kahta heidän kanssaan työskentelevää viittomakielen tulkkia, joilla on pitkä työkokemus (yli 10 työvuotta). Haastattelut on toteutettu keväällä 2017 (3) ja keväällä 2018. Kaksi haastattelusta on toteutettu haastateltavien työpaikoilla, kolme minun järjestämissä tiloissa ja yksi videopuheluhaastatteluna. Olen toteuttanut haastattelut suomeksi ja suomalaisella viittomakielellä. Suomenkieliset haastattelut olen nauhoittanut ja viittomakieliset videoinut. Haastattelut ovat kestoltaan n. 30 min–1 h. Olen litteroinut kaikki haastattelut suomeksi eli samalla olen kääntänyt suomalaisella viittomakielellä tekemäni haastattelut.

Osa haastattelemistani henkilöistä oli minulle etukäteen tuttuja, osan tapasin ensimmäistä kertaa. Haastateltavia oli helppo löytää. Osa kuuroista asiantuntijoista lähes tyin suoraan sähköpostitse, kun tiesin heidän työskentelevän asiantuntijatehtävissä, osaan sain yhteyden kollegoiden kautta, jotka tiesivät opinnäytetyöni aiheen. Molempiin haastatteleman tulkkeihin otin yhteyttä haastattelemien kuurojen suosituksesta. He ovat tulkkeja, jotka työskentelevät tai ovat työskennelleet haastattelemien kuurojen asiantuntijoiden tulkkeina.

Haastatteluissa ilmapiiri oli tuttavallinen ja rento. Tutkimani aihe herätti haastateltavista mielenkiintoa ja he osallistuivat haastatteluun mielellään. Keskustelu oli vilkasta ja usein haastateltavien kertomat näkökulmat kirvoittivat kuin itsestään lisäkysymyksiä. Osalle haastateltavista olin lähettänyt haastattelukysymykset etukäteen, kun he olivat niitä pyytäneet. Litteroituani haastattelut huomasin, etten haastatteluissa en juurikaan puhu tai viito itse vaan haastateltavilla oli aiheista paljon sanottavaa, jonka he halusivat tuoda esille. Pyrin käsittelemään kaikissa haastatteluissa samat teemat, mutta tulkkauksen laadusta ei muutamissa haastatteluissa keskusteltu kuin ohimennen ja eri teemoista keskusteltiin joidenkin kanssa pitkään, joidenkin kanssa lyhyesti.

En ole kuvannut haastatteluun osallistuneiden kuurojen asiantuntijoiden taustaa, asemaa tai työtehtäviä tarkemmin, koska viittomakielinen yhteisö on pieni ja olisi todennäköistä, että he olisivat tunnistettavissa pelkän ammattinimikkeensä perusteella. Olen nimennyt kuurot asiantuntijat aineistositaateissa nimillä Asiantuntija A, B, C ja D. Myös kokeneiden, työelämätlukkausta tekevien tulkkien määrä on Suomessa suhteellisen pieni. Tämän vuoksi en ole kertonut myöskään tulkeista tarkempia tietoja.

Haastatteleman viittomakielen tulkit olen nimennyt nimillä Tulkki A ja B. Kaikki haastattelulitteraatit on kirjoitettu yleiskielellä, koska oletan, että tulkkien murteet olisivat saattaneet paljastaa heidän asuinpaikkansa. Kuurojen asiantuntijoiden haastattelut olen kääntänyt suomalaisesta viittomakielistä yleiskieliseen suomeen.

### *Analyysimenetelmä ja analyysin kulku*

Haastatteluaineiston analyysi on toteutettu laadullisena sisällönanalyysina. Sisällönanalyysi sopii Tuomen ja Sarajärven (2018, 103) mukaan monenlaisten laadullisen aineistojen analyysimenetelmäksi. Sisällönanalyysia voidaan toteuttaa joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teoriapohjaavasti. Aineistolähtöisessä analyysitavassa se, millaisin yksiköin aineistoa analysoidaan, ei ole etukäteen päätettynä eikä teoria tai aikaisempi tieto rajaa analyysia tai sen lopputulosta. Teoriaohjaava analyysitapa puolestaan toteutuu siten, että aikaisempi tutkimus ja teoria antavat suunta- viivoja siihen, millaisia asioita aineistosta analysoidaan. Teoriapohjaisen analyysin tavoitteena puolestaan on testata jo olemassa olevaa teoriaa ja sitä käytetään useimmiten luonnontieteellisessä tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–110.)

Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysi on teoriaan pohjautuvaa. Teemahaastatteluaineistoa on analysoitu aikaisemman tutkimuksen esille nostamien, asiantuntijan työelämätulkkauksessa merkittäviksi mainittujen osatekijöiden valossa, mutta analyysissa on jätetty mahdollisuus myös sille, että suomalaiset haastattelevat puhuvat myös muista asioista kuin pääasiassa kansainvälisestä kirjallisuudesta poimituista huomioista. Tällainen asia on ainakin suomalainen tulkkauspalvelun järjestämistapa.

Analyysin olen toteuttanut Laineen (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 104 mukaan) kuvaaman sisällönanalyysin etenemisprosessin mukaisesti: Aineistoon tutustumisen jälkeen päätin, mikä aineistossa on tutkimuksen kannalta kiinnostavaa. Kiinnostavuus määrytyi sen mukaan, olivatko asiat linjassa tai ristiriidassa etukäteen tutustumani kirjallisuuden tai omien työelämässä saamieni kokemusten ja keskustelujen kanssa, tois- tuivatko asiat usein eri haastateltavien puheessa ja olivatko ne asioita, joita en ollut etukäteen tullut ajatelleeksi. Merkitsin kiinnostavat kohdat litteroimiini haastatteluihin käsin. Tämän jälkeen aloin kerätä haastatteluista mielenkiintoisiksi merkitsemistäni aiheista yksittäisiä ilmauksia, joita sitten kokosin erilaisten teemojen alle. Koska haastateltavat kertovat subjektiivisista kokemuksista, olen tehnyt erilaisista kuvauk-

sista yleisemmän tason tiivistyksiä, joita on ollut helpompi ryhmitellä teemojen alle kuin paikoin pitkiä ja monipolvisia kertomuksia.

Aineistossa on kuvattu eri tavoin sitä, minkälaisia tilanteita työelämätulkkauksen parissa syntyy. Kuvaukset ovat sekä onnistuneiden että jollain tapaa epäonnistuneiden tulkkauksitilanteiden kuvauksia joko kuuron asiakkaan tai tulkin näkökulmasta. Näihin kertomuksiin liittyy jonkin verran myös tunteiden kuvaamista. Lisäksi aineistossa on paljon viittauksia tulkin ja kuuron väliseen yhteistyöhön ja keskinäiseen luottamukseen. Tulkin roolista suhteessa kuuroon asiakkaaseen ja muuhun työyhteisöön keskustellaan myös. Kuurot asiantuntijat kertovat jonkin verran tulkkaukspalvelujärjestelmän ongelmista ja tekevät ehdotuksia, kuinka järjestelmä toimisi heidän mielestään paremmin ja vastaisi paremmin heidän työhönsä liittyvän tulkkauksen vaatimuksiin.

Lopullisiksi teemoiksi analyysissa ja tulosten luokittelussa muotoutuivat toimivan ja toimimattoman työelämätulkkauksen vaikutukset, toimivan työelämätulkkauksen edellytykset sekä tulkkiin ja tulkkaukspalvelujärjestelmään kohdistuvat odotukset.

Vaikka haastatteluissa yhtenä etukäteen valittuna keskusteluteemana oli tulkkauksen laatu, se ei muodostunut selkeäksi teemaksi haastatteluaineistoa analysoidessa. Sen sijaan kuurojen asiantuntijoiden haastatteluissa tuli selkeästi esiin sujuvan ja ei-sujuvan tulkkauksen vaikutus työntekoon. Se oli teema, jota en ollut etukäteen osannut ajatella, mutta jonka tarkastelu nousi niin merkittäväksi, että siitä tuli yhden tutkimuskysymyksen tarkastelukohde.

Kuten kappaleessa 2.4 olen tarkemmin kuvannut, opinnäytetyöni tekeminen ajoittui ajankohtaan, jolloin tulkkaukspalvelun järjestämiseen tuli muutoksia. Muutosten vaikutuksia on mahdollista tarkastella pintapuolisesti keräämäni aineiston valossa, sillä keväällä 2018 tehdyissä haastatteluissa kommentoidaan spontaanisti palvelunjärjestämistä, vaikka en ole muutoksista erikseen kysynyt. Osa muutoksista nähdään positiivisina, osa negatiivisina. Näistä kerron tarkemmin luvussa 5.5.

### *Menetelmien soveltuvuus*

Haastattelu on tapa saada tietoa tutkittavasta ilmiöstä sellaisena kuin ilmiön parissa toimivat ihmiset sen näkevät (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34). Siksi asiantuntijatyössä

tapahtuvaa työelämäntulkkausta on luontevaa tutkia haastattelemalla asiantuntijatyön tekijöitä ja heidän kanssaan työskenteleviä tulkkeja. Kolmas olennainen näkökulma olisi haastatella samaan työyhteisöön kuuluvia kuulevia työntekijöitä. Tämä näkökulma jää tässä opinnäytteessä puuttumaan ja se voidaan nähdä tämän tutkimuksen rajoitteena sekä yhtenä olennaisen jatkotutkimuksen kohteena.

Sen lisäksi, että käytetään yhtä menetelmää, kuten haastattelua, tutkimuksissa voidaan hyödyntää myös useita eri menetelmiä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 39). Tällöin saatavat tulokset ovat laajempia ja vältetään harha oikean vastauksen löytymisestä. Robson (1995) kutsuu tätä yhden metodin kautta syntynyttä oikean vastauksen luuloa *perusteettomaksi varmuudeksi* (Hirsjärven & Hurmeen 2000, 39 mukaan). Tämän opinnäytetyön toteuttamisessa olisi voinut hyödyntää haastattelujen lisäksi esimerkiksi havainnointia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 37), jolloin olisi ollut mielekästä havainnoida tulkattuja tilanteita asiantuntijatyössä ja tarkastella sitä, näyttääkö haastateltavien kertomat kuvaukset esimerkiksi yhteistyöstä toteutuvan tulkkaustilanteissa.

Useiden eri aineistonkeruumenetelmien käyttämisen lisäksi tutkimuksen pohjaa voidaan laajentaja *triangulaatiolla*, jolloin samassa tutkimuksessa käytetään joko useita menetelmiä, tutkijoita, aineistoja tai teorioita (Hirsjärvi & Hurme 2000, 39). Tässä tutkimuksessa triangulaatiota olisi voinut toteuttaa käyttämällä erilaisia aineistoja, kuten kirjallisuuskatsausta haastattelujen lisäksi, tai toteuttamalla tutkimuksen yhdessä toisen opinnäytetyöntekijän kanssa.

Triangulaation ajatusta olisi ollut mahdollista toteuttaa myös osallistamalla haastateltavat aineistojen analyysiin. Wurm ja Napier (2017) ovat tuoneet esille erilaisten osallistavien tutkimustapojen käyttämisen tärkeyden erityisesti silloin, kun tutkimusta tehdään vähemmistöjen tai marginaaliryhmien parissa. Kun tutkimuskohteena on viittomakielen tulkkaus, ollaan tekemisissä kieltä käyttävän vähemmistöryhmän kanssa. Tästä näkökulmasta käsin tulkittavien osallistaminen tiedon tuottamiseen yhdessä tutkijan statuksen omaavan henkilön kanssa on Wurmin ja Napierin (2017) näkemyksen mukaan olennaista. Osallistavissa menetelmissä pyrkimyksenä on tiedon tuottamiseen liittyvän perinteisen hierarkian purkaminen ja tutkimukseen osallistuvien ottaminen mukaan koko tutkimusprosessiin sen sijaan, että he toimisivat vain infor-

mantteina, joita tutkija omia päämääriään varten hyödyntää (Wurm & Napier 2017, 103–104).

On todettava, että opinnäytetyössäni en ole hyödyntänyt osallistamisen tarjoamia mahdollisuuksia täysipainoisesti. Olen kuitenkin käsitellyt aineistojani huolellisesti ja pyrkinyt tuomaan esille monipuolisesti niitä käsityksiä ja huomioita, joita haastateltavat ovat tutkimuskohteestani tuoneet esille. Toivon, että opinnäytetyöni toimii omalta osaltaan keskustelun herättäjänä, jotta yhteistyö kuurojen ja tulkkien välillä voi toimia siten, että molemmat osapuolet kokevat olevansa tasaveroisia ja saavansa osakseen molemminpuolista arvostusta.

## 5 TYÖELÄMÄTULKKAUKSEN OMINAISUUKSIA JA EDELLYTYKSIÄ

Seuraavassa esittelen aineistoni perusteella esille nousseita asiantuntijatyön työelämätulkkaukseen liittyviä osa-alueita. Tarkastelen toimivan ja toimimattoman työelämätulkkauksen seurauksia, toimivan työelämätulkkauksen edellytyksiä sekä tulkkiin ja tulkkauvälitykseen kohdistuvia odotuksia.<sup>2</sup>

### 5.1 Toimiva työelämätulkkaukset työnteon puitteiden vahvistajana

Asiantuntijatyössä toimivat kuurot tulkkaukspalvelun asiakkaat toivat esille lukuisan määrän asioita, joita sujuva työelämätulkkaukset edesauttaa ja mahdollistaa.

#### *Työyhteisön jäsenyydet*

Kuurot asiantuntijat toivat esille eri tavoin, kuinka toimiva tulkkaukset mahdollistaa tasa-vertaisen ja luontevan osallistumisen työyhteisöön. He kuvasivat olevansa työyhteisön täysivaltaisia jäseniä ja pitivät työelämätulkkaukset perusoikeutenaan. Sujuva työelämätulkkaukset mahdollistaa esteettömän vuorovaikutuksen työtovereiden kanssa, kun kummankaan osapuolen ei tarvitse huolehtia siitä, onko tulkki paikalla tai saako tulkki tulkittua sen, mitä on sanottu tai viitottu.

---

<sup>2</sup> Asiantuntijoiden haastattelut on toteutettu suomalaisella viittomakielellä ja asiantuntijoiden haastattelusta tähän kappaleeseen poimitut aineistoesimerkit ovat käännöksiä. Käännökset olen tehnyt itse.

Työelämätulkkaukseen mahdollistaa minulle tavallisen työyhteisöjäsenyyden tasaveroisena muiden kanssa. Siksi työelämätulkkaukseen on todella olennainen osa työssäni. (Asiantuntija A)

Työelämätulkkauksen järjestäminen onkin olennainen osa työtehtävässä aloittamiseen liittyviä ennakkovalmisteluja, jotta samat tulkit olisivat mukana työelämässä ja työyhteisössä heti alusta alkaen.

#### *Työhön keskittyminen*

Silloin, kun työelämätulkkaukseen toimii sujuvasti eikä sen toteutumisesta tarvitse huolehtia, asiantuntija saa keskittyä täysipainoisesti omien työtehtäviensä tekemiseen. Hän voi toteuttaa tehtävänsä organisaatiossa siten, että myös yhteiskunnan organisaatiolle antama tehtävä toteutuu. Lisäksi tulkkauksen sujuvuus mahdollistaa myös muille työyhteisön jäsenille keskittymisen omiin tehtäviinsä. Toimiva työelämätulkkaukseen mahdollistaa sen, että työtoverit näkevät kuoron asiantuntijan osallistumisen ja työpanoksen sellaisena kuin se on eikä horjuvan tulkkauksen sävyttämänä. Eräs kuuro asiantuntija kuvasi yhtenä sujuvan tulkkauksen piirteinä sitä, että hän saa omasta työstään positiivista palautetta. Se oli hänelle merkki siitä, ettei tulkkaukseen häiritse hänen asiantuntijuutensa esille tulemistakin.

Siitä tiedän, että minulla on sopivat tulkit, että palaute on useimmiten hyvää. Saan omaan työhöni liittyen positiivista palautetta. Jos jatkuvasti olisi sellainen olo, ettei sujuisi ja joku olisi siinä välissä, ei tulkkaukseen olisi sopiva. (Asiantuntija A)

Kuurot asiantuntijat toivat esille myös sen, että työskennellessään tuttujen tulkkien kanssa, heidän ei tarvitse vuorovaikutustilanteissa kiinnittää juurikaan huomiota tulkkaukseen vaan he voivat keskittyä niihin ihmisiin, jotka ovat heidän työssään merkityksellisiä, kuten asiakkaisiin tai opiskelijoihin ja luottaa siihen, että tulkkaukseen sujuu.

#### *Työntekijän hyvinvointi*

Sen lisäksi, että sujuva tulkkaukseen edesauttaa luontevaa työyhteisöön kuulumisen tunnetta ja mahdollistaa keskittymisen työtehtäviin, kuurot asiantuntijat kuvasivat sujuvan ja toimivan työelämätulkkauksen vaikutusta myös heihin yksilöinä. Toimiva työ-

elämäntulkkaus ja luonteva suhde tulkkeihin antaa työntekijälle tunteen rentoudesta. Tällöin tulkkaus on sisäänrakennettu ja huomaamaton osa jokapäiväistä työntekoa.

Minä luotan tulkkeihini, luotan heihin täysin. Kun he ovat paikalla, alan vain suoraan hoitaa asiaa ja tiedän, että he tulkkavat. Myös asiakkaani ja työtoverini tuntevat heidät. (Asiantuntija A)

Minulla on sellainen olo, että saan olla aito oma itseni. Minun ei tarvitse ajatella, että tulkki jotenkin arvioiden katsoisi minua. – En halua olla tulkin vuoksi jotenkin vieraskorea. Tuttujen tulkkien kanssa voin toimia siten, kun toimin. (Asiantuntija D)

Sujuvalla tulkkauksella nähtiin olevan parantava vaikutus työhyvinvointiin ja työmotivaatioon, kun taas ontuvalla ja epävarmalla tulkkauksella vaikutuksen kuvattiin olevan päinvastainen.

## 5.2 Toimimattoman työelämäntulkkauksen seurauksia

Työelämäntulkkaus voi olla toimimatonta ja epävarmaa eri syistä. Toisaalta syynä voi olla tulkin suoriutumiseen liittyvät, toisaalta tulkkausten välittämiseen tai muuhun palvelun järjestämiseen liittyvät syyt.

Haastatteluissa tuli esille, että heikon tulkkauksen taustalla voi olla se, ettei tulkilla ole riittäviä pohjatietoja asiantuntijatehtävissä toimivan kuoron asiakkaan työtehtävistä, ammattisanastosta ja työyhteisöstä. Voi myös olla, ettei tulkki ole ollut etenevissä työprosesseissa riittävän kiinteästi mukana ja hän tulkkaa siksi vajaan tiedon varassa. Toisinaan kyse voi myös olla tulkin taitojen riittämättömyydestä: hänen kieli- tai tulkkaustaitonsa ei riitä vaativassa kielellisessä kontekstissa tai hänellä ei ole osaaamista asiantuntijan työelämälle tyypillisten tilanteiden hallitsemisesta esimerkiksi puheenvuoron ottamisen tai sopivan ilmaisullisen rekisterin valinnassa.

Välitykseen liittyvää epävarmuus liittyi epätietoisuuteen siitä, kuinka hyvin omat toiveet tulkkien suhteen tulevat kuulluksi. Kuurot asiantuntijat kertoivat, että he ilmoittavat jokaisen tilauksen yhteydessä, ketkä tulkit ovat sopivia heidän työelämätilanteissaan tulkkamaan. Silti heille jäi usein epävarmuus siitä, ketkä tulkit tilanteeseen loppujen lopuksi tulevat. Haastatteluissa tuli myös esille turhautuneisuus siitä, ettei

palvelunjärjestelmä huomioi, että asiakkailla on paras osaaminen ja tieto arvioida, kuka tulkki sopii mihinkäkin tilanteeseen.

Silloin, kun työelämätilaus ei ole sujuvaa, seuraukset ovat monitasoisia. Haastattelemani kuurot asiantuntijat toivat esille muun muassa kokemuksia sosiaalisen tilanteen ulkopuolelle jäämisestä, oman työn tekemisen jännittämisestä ja oman asiantuntijuuden karisemisesta.

### *Ulkopuolisuuden tunne*

Silloin, kun työelämätilanteessa tulkkauksella tulkillla ei ole tietoa kuuron asiantuntijan työn sisällöstä, sanastosta ja työyhteisön jäsenten nimistä, rooleista ja työtehtävistä, kuuroille asiantuntijalle aiheutuu tilanteita, joissa hän ei pysty täysipainoisesti osallistumaan työyhteisössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Haastateltavat toivat esille, että erityisesti kokouksissa ja palavereissa kuuro joutuu sivustakatsojan rooliin silloin, kun tulkki takeltelee tulkkattavan sisällön kanssa tai ei pysty välittämään selkeää tietoa siitä, kenellä milloinkin on puheenvuoro. Myös Dickinson (2017, 185–186) on tuonut esille kokoustilanteiden haasteellisuuden.

Se vaikuttaa tiedon saantiin ja osallisuuteeni. Esimerkiksi työpalaverissa, keskustelussa tuntuu, että jään sivuun, ulkopuoliseksi. Saan tietoa päätöksissä, tuntuu, että koko ajan on jotenkin hämärää, selkeää punaista lankaa ei ole, pointti jää epäselväksi. (Asiantuntija B)

Tulkit eivät aina ajattele tarkkaan: jos he eivät valmistaudu, he rajoittavat työntekijän täysivaltaista osallistumista. Kun tulkki epäroi merkityksiä, sillä on seurauksia. Jos yritän ottaa osaa keskusteluun, näyttäydyn ehkä outona tai hassuna toisille. (Asiantuntija C)

Jos on vieras tulkki, kokouksissa tuntuu, että hän viittoon ja viittoon ja minä katson pitkään ennen kuin hoksaan, mistä on kysymys. Ja sitten tulee taas seuraava asia. Tulkkauksesta puuttuu linkkejä. - Kokoukset ovat todella raskaita, jos on vieras tulkki. (Asiantuntija D)

Haastateltavien esille tuomat näkökulmat korostavat sitä, että tulkin työssä vaaditaan moninaista osaamista. Erityisesti asiantuntijatyön tulkkauksessa kieli- ja tulkkauksellisuuden lisäksi vaaditaan osaamista vuorovaikutuksen koordinoimisesta (esimerkiksi puheenvuorojen ottaminen ja niiden selkeä merkitseminen tulkkauksessa) sekä kyseessä olevan asiantuntija-alan ammattisanaston ja -kielen hallitsemista ja asioiden



linkittymistä tiedossa olevaan kontekstiin ja aiemmin käytyihin keskusteluihin. Dickinson (2017, 185–201) on tuonut esille samankaltaisia havaintoja työelämätulkin osaamisvaatimuksiin liittyen. Haastattelemani kuurot asiantuntijat myös painottivat, että tulkillla pitäisi olla tieto nimenomaisen työyhteisön henkilöiden nimistä ja rooleista. Tämänkaltaiset tiedot ovat harvoin haltuun otettavissa vain etukäteen valmistautumalla, vaan niiden sisäistäminen vaatii aikaa ja mahdollisuutta toimia saman työyhteisön parissa kiinteästi.

### *Työn tekemisen vaikeutuminen*

Silloin, kun tulkkkaus ei ole sujuvaa, kuuron asiantuntijan työaikaa ja -panosta tuhlautuu tulkkauksesta huolehtimiseen. Kuurot asiantuntijat toivat esille, että ollessaan epävarmoja tulkkauksesta, he joutuvat seuraamaan tulkin työskentelyä (muun muassa lukemalla huulilta, kuinka tulkki tulkkaa suomenkielelle) ja miettimään, millä tavalla ilmaisisivat asiat niin, että tulkin olisi ne helppo ymmärtää. Eräs kuuro asiantuntija, jonka työhön kuuluu myös kouluttamista, kuvasi työskentelyä vieraan tulkin kanssa tilanteeksi, jossa hänen ja tulkin välillä on jatkuva kontakti, mutta koulutuksen osallistujat jäävät ikään kuin ulkopuolisiksi, koska kouluttajan huomio on kiinnittyneenä tulkin suoriutumiseen.

Jännitän ja tulee paljon mokia. Stressaan, ymmärtääkö tulkki minua ja ymmärrätkö minä häntä. En pysty työskentelemään normaalisti. — Kyllä minua ärsyttää, jos tulkki tulkkaa väärin, väärän sanan. Väsyn. Kerran huomasin, että olin aivan puhki; oman työn lisäksi pitää vielä valvoa tulkin työtä. Se on todella raskasta. (Asiantuntija A)

En pysty keskittymään työhöni lainkaan. Pohdin vain, kuinka saisin haluamani asian viitottua niin, että se välittyisi tulkkauksen kautta sellaisena kuin haluan. (Asiantuntija C)

Joudun tekemään poikkeuksia suunnitelmiini: vaihtamaan vuoroa kollegan kanssa, käyttämään eri menetelmiä kuin olin ajatellut. (Asiantuntija D)

Kuurot asiantuntijat ilmaisivat myös turhautumisensa jatkuvasti vaihtuvien tulkkien perehdyttämiseen. Kun tulkki tulee ensimmäistä kertaa työyhteisöön tai käy siellä vain silloin tällöin, hän ei voi tietää ja muistaa kaikkia yhdessä sovittuja viittomia, ammattisanastoa ja ihmisten nimiä. Kuuron työntekijän työaikaa menee uudelleen ja uudelleen samojen asioiden selittämiseen.

[Vieraasta tulkista] pitää huolehtia, perehdyttää, selittää, neuvoa... kuin vetäisi kivirekeä. Kaikilla henkilöillä on viittomanimet, asioilla on viittomat. Kun tulee ulkopuolelta, ei vaan voi tietää! (Asiantuntija A)

Yhtenä työtä vaikeuttavana tekijänä esille tuli myös välityskeskukseen tapa ilmoittaa tilaukseen kiinnitetyt tulkit vasta edellisenä päivänä klo. 16. Tämä hankaloittaa etukäteismateriaalien ja -tietojen toimittamista, sillä usein työaika on siihen mennessä jo päättynyt. Myös tulkeille on haasteellista valmistautua tulkkauksiin vasta edellisenä iltana, jo tehdyn työpäivän jälkeen. Sekä tulkit että asiakkaat ovatkin ottaneet tavaksi olla yhteyksissä toisiinsa jo ennen kuin tilaus on lopullisesti varmistunut, jolloin valmistautumiselle jää enemmän aikaa.

#### *Ammatillisen itsetunnon ja hyvinvoinnin laskeminen*

Yhtenä vakavana epävarman työelämätulkkauksen seurauksena kuurojen asiantuntijoiden haastatteluissa tuli esille työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen ongelmat. Silloin, kun tulkkaus takeltelee eikä välityskeskukseen vetoaminen toistuvista yrityksistä huolimatta paranna tilannetta, on vaakalaudalla koko työntekemisen mielekkyys. Kuuro asiantuntija, joka ei omista ja esimiehensä vetoamuksista huolimatta ollut saanut työelämässään säännöllisesti toistuviin tilanteisiin samoja tulkkeja, kuvasi olleensa loppuun palamisen partaalla, koska ei pitkään aikaan kokenut pystyvänsä keskittymään työnsä keskeisiin tehtäviin eikä antamaan itsestään vakuuttavaa ja osaavaa kuvaa kohtaamilleen ihmisille.

Monta kuukautta meni näin [tulkit vaihtuivat jatkuvasti] ja lopulta huomasin olevani henkisesti lopen uupunut. Ajattelin, että kaikki työni oli koko tämän ajan ollut aivan yhtä tyhjän kanssa - silkkaa roskaa. (Asiantuntija C)

Toinen epävarman tulkkauksen seuraus on ammatillisen itseluottamuksen murentuminen. Eräs jo vuosia asiantuntijatyössä toiminut kuuro asiantuntija kuvasi tätä niin, että hänestä tuntuu kuin hänestä tulisi jälleen aloittelija oman osaamisensa suhteen, jos hänellä on tulkki, joka ei kykene tulkkamaan sujuvasti, täsmällisesti ja vakuuttavasti.

Vieraan tulkin kanssa jatkumo katkeaa. Joudun kuin palaamaan aloittelijaksi, tulen epävarmaksi ja itsevarmuuteni horjuu. (Asiantuntija A)

Vaikka tulkkauksen tuomat ratkaisut ovat olennaisia ja tärkeitä kuurojen työelämässä ja vaikka tulkkauksen ongelmilla on vakavia seurauksia, tässä opinnäytetyössä en ole pyrkinyt tarkastelemaan työelämätulkkausta ensisijaisesti ongelmien ja rajoitteiden sekä niihin kehitettävien ratkaisujen kautta. Omassa aineistossani kuurot työntekijät eivät näyttäyty ensisijaisesti henkilöinä, jotka ilman tulkkausta jäisivät syrjään tai marginaaliin tai joille ainoastaan tulkkauksen mahdollistaisi osallistumisen tavalliseen työelämään vaan toimijoina, joilla on selkeät odotukset ja vaatimukset työelämätulkkauksen suhteen sekä päämäärätietoisesti toimintatapa eteen tulevien haasteiden ratkaisemisessa.

### 5.3. Yhteenveto: toimiva ja toimimaton työelämätulkkauksen

Edellä olen kuvannut kuurojen asiantuntijoiden haastatteluissa esille tulleita näkökulmia sekä toimivaan että toimimattomaan työelämätulkkaukseen liittyen. Haastatteluissa ei alun perin ollut tarkoitus tarkastella näitä seurauksia, mutta ne tulivat esille kaikkien asiantuntijoiden vastauksissa.

Työelämätulkkaukseen liittyvässä keskustelussa on tärkeää nostaa yhä enemmän esille ne vaikutukset, joita tulkkauksella on. Aineistossani vaikutukset näyttäytyivät sekä yksilöön että koko työyhteisöön kohdistuvina. Myös yhteiskunnallinen näkökulma tuli esille pohdittaessa sitä, kuinka yhteiskunnan jollekin organisaatiolle osoittama tehtävä voi tulla parhaalla mahdollisella tavalla toteutetuksi, jos tulkkauksen on horjuva ja asiantuntijan työpanos menee yhteiskunnallisten tehtävien suorittamisen sijaan erilaisista tulkkaukseen liittyvistä asioista huolehtimiseen. Kun etsitään perusteluja mahdollisimman toimivien tulkkaukspalvelujen takaamiselle niin Suomessa kuin muualla maailmassakin, toimimattomien tulkkaukspalvelujen seurausten kustannukset lievenvät yksi merkittävä keino perustella hyvälaatuisen palvelun järjestämisen välttämättömyyttä.

Oheisessa taulukossa on rinnastaen esitetty toimivan ja toimimattoman tulkkauksen aiheuttamia kokemuksia ja seurauksia (Taulukko 1).

	Toimiva työelämätulkkkaus	Vs.	Toimimaton työelämätulkkkaus
Työyhteisön jäsenyys	Tasavertaisuus  Täysivaltainen jäsenyys  Esteetön vuorovaikutus		Sivustakatsojan rooli  Ulkopuolisuus  Osallistumisen esteet, tietokatkokset
Työhön keskittyminen	Omien työtehtävien suorittaminen ja organisaation yhteiskunnallisen tehtävän toteutuminen  Sujuvat toimintatavat: jaettu tieto sanaston, työn sisällön, taustatietojen, henkilöiden jne. suhteen  Luonteva yhteys vuorovaikutukseen osallistujiin (asiakaisiin, yleisöön, kollegoihin)		Tulkkauksesta huolehtiminen; työaikaa ja -panosta kuluu tulkkauksen järjestelyihin, tulkkien perehdyttämiseen ja tulkkauksen tarkkuuden varmistamiseen  Yhteisten toimintatapojen puuttuminen: puutteet sanastossa, työn sisällön tuntemuksessa, taustatiedoissa, henkilöihin liittyvissä tiedoissa jne.  Keskittyminen tulkkiin, oman ilmaisun muokkaaminen, muiden osallistujien huomioimisen vaikeus
Työntekijän hyvinvointi	Rentous  Luontevuus: sisäänrakennettu osa työntekoa  Ammatillinen itsetunto, oman osaamisen välittyminen tulkkauksen kautta		Stressi, huoli, uupuminen  Työn tekemisen mielekkyyden vaarantuminen  Ammatillisen itsetunnon mureneminen, epävarmuus asiantuntijuuden välittymisestä tulkkauksen kautta

**Taulukko 1:** Toimivan ja toimimattoman työelämätulkkauksen seurauksia asiantuntijatyössä toimivan kuuron näkökulmasta

#### 5.4 Toimivan työelämätulkkauksen edellytyksiä

Toimiva ja luontevalta tuntuva työelämätulkkkaus vaatii molemmilta osapuolilta panostusta yhteistyöhön ja kiinnostusta toinen toistensa tehtäviin sekä tietoista luottamuksen rakentamista.

##### *Yhteistyö*

Haastattelemani kuurot asiantuntijat ja tulkit toivat esille, että tärkein sujuvan työelämätulkkauksen mahdollistaja on yhteistyö, jossa molemmat ovat täysipainoisesti osallisina. Yhteistyötä kuvaavia ilmaisuja haastatteluaineistossa on muun muassa kuvaukset kuurosta tai tulkista työkaverina, kollegana ja työparina. Osa haastateltavista vierasti sanaa työpari, koska uskoivat sen luovan mielikuvan, joka jakaa väärällä tavalla vastuuta tulkin ja kuuron kesken, osa taas piti sitä erityisen sopivana ilmauksena, jolla yhteistyötä voi kuvata.

Yhteistyötä tehdään ennen tiettyjä tulkkaustilanteita yhdessä valmistautumalla muun muassa niin, että kuuro asiantuntija kertoo tulkeille, millaisia asioita tullaan käsittelemään ja antaa tulkeille luettavaksi tilanteeseen liittyvää aineistoa, mikäli sellaista on. Osa haastateltavista kuvasi yhteistyön liittyvän kaikkeen, mikä liittyy tulkkaukseen. He kertoivat, että kaikki sovitaan yhdessä. Osa taas kuvasi yhteistyön olevan sellaista, jossa molemmat keskittyvät oman työnsä tekemiseen ja kokevat, että keskusteluyhteys on valmiina asioissa, joissa tarvitaan keskustelua.

Haastattelemani tulkit arvostivat erityisesti sitä, että kuuro asiantuntija kertoi heille erilaisiin tilanteisiin liittyviä päämääriä sekä toiveitaan tulkkauksen suhteen. Tulkki B kuvaa omasta mielestään suurinta eroa työelämätlukkauksen ja asioimistulkkauksen välillä juuri tästä näkökulmasta käsin:

Työelämätlukkauksessa on se, että mä tiedän, mitä mun asiakas haluaa siltä tulkkauksesta, niin mä pystyn keskittymään just siihen. Kun ollaan jossain tilanteessa sovittu, mitä tulkataan - kun ei ole mahdollista tulkata kaikkea - niin mä voin keskittyä siihen. Tai kun mä tiedän, mikä on mun asiakkaan tarkoitus niillä tietyillä asioilla, niin mä voin korostaa niitä (tulkatta häntä). (Asioimistulkkauksessa) kun taas tapaa eri ihmisiä eri tilanteissa niin ei voi koskaan tietää tarkkaan, että mikä on siinä perimmäinen tarkoitus. (Tulkki B)

Myös Tulkki A perusteli osaamistaan ja tulkkauksen sujumista sillä, että hänellä on tiedossa, millaisia asioita missäkin työhön liittyvässä tilanteessa tullaan käsittelemään. Tämä tieto on kertynyt sekä työkokemuksen että yhdessä käytyjen keskustelujen kautta.

Me niin vähästä ymmärretään toisiamme: mä ymmärrän asiakasta tosi nopeasti ja mä tiedän, minkä tyyppisiä nää asiat on täällä, niin mun on helppo tulkata häntä. (Tulkki A)

Myös tunne siitä, että kuuro asiantuntija ymmärtää tulkkaukseen liittyviä rajoituksia (esimerkiksi sen, ettei meluisissa tilanteissa ehkä kuule kaikkea tai jos puhuja esittelee itsensä nopeasti, nimeä voi olla vaikea saada tulkattua) ja pyrkii osaltaan toimimaan niin, että näitä puutteita pystytään korjaamaan (esimerkiksi kertomalla tulkeille, kenen puheenvuoroista on melussa erityisen kiinnostunut tai pyytää puhujaa kertomaan nimensä uudelleen). Tulkeille tällaiset yhteistyön ja yhteisen sopimisen tavat tekevät työnteosta mielekästä ja antavat tunteen siitä, että he tulevat työssään arvostetuiksi.

Haastateltavat kuvasivat yhteistyötä myös hyväksi suhteeksi toiseen osapuoleen. Kun ihmiset ovat toistensa kanssa tekemisissä ja, kuten työelämätulkkauksessa, työskentelevät tiettyjen (yhteisten) päämäärien saavuttamiseksi, heidän välilleen muodostuu suhde. Tulkin ja asiakkaan ollessa kyseessä, suhde on työperustainen, mutta voi siitä huolimatta olla läheinen, välittävä ja lojaali – jopa ystäväyteen verrattava (ks. Oatman 2008, 167). Aineistossani hyvää suhdetta kuvattiin usein ilmauksella ”kemat toimii”. Tämä arkipäiväinen ilmaus kuvaa mielestäni hyvin sitä, että tulkin ja kuuron välillä vaikuttaa monenlaiset asiat, joiden koostumusta voi olla vaikea hahmottaa, mutta joiden olemassaolon tai puuttumisen huomaa arkipäivän kohtaamisissa.

Se on vaan se hyvä yhteistyö. Ja jostain syystä meillä vaan on hyvät henkilö-kemat kaikilla meillä. En mä tiedä, mistä se johtuu, se on vaan muotoutunut semmoiseksi. Se on puolin ja toisin sellaista arvostusta. (Tulkki A)

On myös tärkeää, että jollain tavalla kemat osuvat tulkin kanssa kohdalleen. Itse ajattelen, että yhteistyö sujuu silloin hyvin, kun kemat kohtaavat. (Asiantuntija B)

(Yhteistyön sujumiseen vaikuttaa) myös, kuinka sanoisin... kemat vaikuttaa paljon. Se, että meillä on mukava olla tekemisissä toistemme kanssa. (Asiantuntija D)

Työhön perustuva ihmissuhde toimii parhaiten, kun ihmisillä on toisiaan kohtaan luottamuksen, empatian ja keskinäisen kunnioituksen asenne. Tulkin ja kuuron asiakkaan välillä osana tällaisen ilmapiirin synnyttämistä ovat keskustelut työskentelyta-voista. (Oatman 2008, 167.) Työelämätulkkauksessa oletuksena ei ole, että tulkillä ja kuurolla asiakkaalla on tulkkauksilanteessa toisistaan tyystin eroavat tehtävät, joiden suorittamiseen molemmat tahoillaan keskittyvät, vaan tulkkauksen toteutuu yhteistyössä yhdessä sovittujen toimintatapojen puitteissa.

Yhteistyön jatkuessa pitkän ajan ylitse siitä tulee niin luontevaa, että se saa Hauserin ym. (2008) ja Dickinsonin (2017) kuvaamia ajatuksenluvun, tai kuten Cook (2004) on tarkentanut, yhteisessä viitekehyksessä jopa ilman sanoja toimimisen piirteitä.

Ei asiakkaalta tarvitse pyytää, että viittoisitko uudelleen. Ehkä se on tulkin ilme, että ”sanotko vielä uudelleen”, mutta ei yleensä tarvitse erikseen pyytää. Ehkä asiakas lukee niin hyvin tulkkia, että hän on jo viittonut sen uudelleen. Sitä se varmaan myös on. (Tulkki A)

Kun on se yhteistyön historia asiakkaan kanssa. Mä niinku tiedän, missä tilanteissa mun pitää seurata, että onko tulkkauksen tarvetta. ”Millä tavalla sä haluaisit, että mä tulkkaisin tämän?” Eihän kaikki aina onnistu, mutta kun molemmat on hereillä, riittää vaan katse: ”oliko tämä nyt näin?” (Tulkki B)

Tällaisen yhteistyön muotoutuminen vaatii aikaa, mutta ajan lisäksi sen pohjana ovat yhdessä käytyt keskustelut tulkkauksen toteuttamisesta, asiantuntijan työn tavoitteista ja sisällöistä sekä tulkin ja kuuron asiantuntijan keskinäiseen luottamukseen ja arvostukseen perustuva suhde.

Työelämätulkkauksen käytänteiden sopimisen pohjalla on kokemus siitä, että sujuvalle yhteistyölle on potentiaalia. Haastatteleman kuurot asiantuntijat toivat esille, että heille syntyy alustava käsitys tulkin soveltuvuudesta työelämätulkkiksi, kun he tapavat tätä erilaisissa tulkkauksitilanteissa, vakuuttuvat hänen kieli- ja tulkkauksaidostaan ja kokevat, että yhteistyö on näissä tilanteissa sujuvaa. Tämän pohjalta on mahdollista rakentaa työelämätulkkauksessa tarvittavia käytänteitä, yhteisiä sopimuksia ja työskentelytapoja.

#### *Yhteistyö tulkkiparin kanssa*

Haastatteleman tulkit kommentoivat myös yhteistyötä tulkkiparin tai samassa työyhteisössä tulkkauksen kollegoiden kanssa. Erityisesti silloin, kun työtä tehdään tulkkiparin kanssa, tunne siitä, että molemmat tekevät työtä samanlaisella otteella, on tärkeää. Koska tulkkauksia tehdään asiantuntijatehtävissä usein sisällöllisesti vaikeiden asioiden parissa, ontuva yhteistyö tulkkiparin kanssa voi olla kestävä taakka, joka estää hyvälaatuisen tulkkauksen ja vaikuttaa työn mielekkyyden kokemiseen.

Jos mä kuvittelen tilannetta, jossa en olisi tulkkiparin kanssa täysin samoilla linjoilla niin se olisi raskaampaa kuin se, etten olisi asiakkaan kanssa täysin samoilla linjoilla. (Tulkki B)

Jos yhteistyö tulkkiparin kanssa ei toimi, aiheutuu tulkeille lisätyötä eikä tulkkaus välttämättä suju, koska tulkit kuormittuvat muiden kuin suoraan tulkkaukseen liittyvien asioiden vuoksi.

Jos on vaihtuvia tulkkipareja niin se ei niinku toimi. Tulee semmonen olo, että täytyy tehdä melkein tuplatyö itse ja pääsisi melkein helpommalla, jos tekisi kaiken itse. Kun on niin paljon sovittuja käytänteitä. Ja on sellaiset tuntosarvet, että osaa katsoa sitä tilannetta. Eikä se vaadi multa paljoa. Mutta sitten, kun tulee vieras tulkkipari, eikä hän tiedä kaikkea taustaa, niin mä teen tuntosarvityön hänenkin puolesta. (Tulkki B)

Haastattelujen perusteella työelämätulkkauksessa suhde kuuron asiantuntijan ja tulkin välillä sekä tulkkien keskinäiset suhteet ovat molemmat olennaisia tulkkauksen sujuvoittamisessa. Oletettavaa on, että tulkkauksen sujumiseen ja tulkkauksen luontevuuteen työyhteisössä vaikuttaa myös tulkin suhteet muihin työntekijöihin, mutta sitä ei ole tämän tutkimuksen puitteissa selvitetty.

#### *Luottamus ja avoimuus*

Tulkkauksessa olennaisena osana on aina osapuolten keskinäinen luottamus, mutta luottamus ei välttämättä ole sisäänrakennettuna tulkkien ja kuurojen kohtaamisissa (Kale & Larson 1998, 2). Viittomakielen tulkin työskennellessä kuuron asiantuntijan tulkkina, luottamus on toimivan keskinäisen ja tulkatun vuorovaikutuksen perusta. Yhteistyön tärkeyden rinnalla myös luottamus korostui ja toistui kaikkien haastateltavien vastauksissa. Luottamus näkyy erityisesti siinä, ettei kummallakaan osapuolella ole huolta tulkkauksen sujumisesta, koska he uskovat, että tulkkaus saadaan sujuumaan yhteistyössä. He luottavat toinen toistensa osaamiseen ja myös omaan osaamiseensa.

Luottamus on tärkeää myös muun työyhteisön näkökulmasta. Monissa haastatteluisa tuli esille, että työyhteisössä syntyy ihmettelyä ja jännitystä, kun paikalle tulee vieras tulkki. On luonnollista, että työyhteisössä uusi ihminen herättää kysymyksiä ja esimerkiksi ammanteissa, joihin kuuluu salassapitovelvollisuus, uuden ihmisen läsnäolo saattaa aiheuttaa jopa joidenkin asioiden hoitamisen lykkäämistä.



Avoimuus on olennainen osa luottamuksen rakentamista. Haastattelemanasi asiantuntijat ja tulkit toivat esille tarpeen voida kertoa avoimesti, jos jokin asia on jäänyt vaamaan tai jos tuntuu, että jokin tulkkauksen suhteen ei toimi toivotulla tavalla.

Tulkin ja kuuron asiakkaan luottamuksen tärkeänä osatekijänä on työhön liittyvien epäselvyyksien, tyytymättömyyksien, toiveiden ja palautteiden välitön käsitteleminen (Hauser & Hauser 2008, 10; Oatman 2008, 167; Kale & Larson 1998, 2). Haastatetuissa tuli esille avoimuuden vaatimus erityisesti silloin, kun tulkkauksessa on ongelmia. Sekä tulkit että kuurot asiantuntijat pitivät tärkeänä, että tulkki kertoo avoimesti, jos hänellä on hankaluuksia tulkata, johtui se sitten mistä tahansa. Avoimuuden vaatimus epävarmuuden suhteen yhdistyi odotukseen täsmällisestä ja tarkasta tulkkauksesta: tulkin tulee olla jatkuvasti varma siitä, että tulkkaa oikein erityisesti itselleen vieraat termit ja käsitteet.

Ja mikä vielä on tärkeää tässä työelämätilauksessa ja kaikessa tulkauksessa, on se, että tulkin pitää olla rohkea. Että jos ei ymmärrä niin se pitää sanoa ja pyytää toistamaan. Että ei jää sellaisen mutu-tuntuman perusteella tulkkaamaan. (Tulkki A)

Tulkin on tuotava avoimesti esille, jos tulkkauksessa on ongelmia. Hänen on pysäytettävä minut, tarkennettava. Vaadin sitä. Haluan tietää, mitä tulkkauksessa tapahtuu. Ei tarvitse yrittää kiemurrella kuiville jotenkin, ei. Edellytän suoruutta ja avoimuutta tässä. (Asiantuntija C)

Luottamus syntyy ajan kuluessa silloin, jos kumpikaan osapuoli ei riko sitä. Tulkeille luottamus tarjoaa rauhan tehdä työtä ja toisaalta myös vahvistaa ilmapiiriä, jossa epävarmuudet ja virheetkin on helpompi tuoda avoimesti esille. Tämä avoimuus taas entisestään vahvistaa luottamusta. Tulkeille luottamus on luottamusta myös siihen, että kuuro asiakas ei jätä heitä tulkkaustilanteessa selviytymään ”oman onnensa nojassa”, vaan he kokevat, että tulkkauksen aikana on olemassa yhteys, jonka varassa on helppoa tarkentaa, pyytää uudelleen, kertoa viiveestä ja jopa neuvotella sopivasta tulkkausstrategiasta.

Mä tiedän, että asiakas arvostaa mun työtä. Ei oo semmonen, että joku koko ajan seuraisi, että miten toi nyt pärjää. Meillä on keskinäinen luottamus. Mä tiedän, että hän luottaa siihen, miten mä teen työni ja mä voin luottaa siihen, ettei mua tässä mistään turhasta aleta nyppimään. Niin sil-

loin on myös helpompi kysyä ja varmistaa, että oliko se nyt näin – ihan vaan sillä katseella. (Tulkki B)

Mä arvostan tosi paljon, että asiakas ottaa tulkin huomioon. Että se ei sillä tavalla heitä surman suuhun tosta vaan. Meillä on keskusteluyhteys, ja kun tää on jokapäiväistä niin tulee keskusteluja niistä tulevista aiheista, mihin ollaan menossa. Se on tosi hyvä. Aina, kun menee, tietää, minne on menossa. (Tulkki A)

Luottamuksen ja avoimuuden lisäksi haastatteluaineistossa tulee esille kommentit molemminpuolisesta arvostuksesta. Luottamus rakentuu toinen toistensa työn arvostamiselle ja tunteelle siitä, että oma työ on toisen silmissä merkityksellistä.

### *Tuttuus*

Tuttuus syntyy ajan kuluessa suhteessa kaikkeen työelämäntulkkaukseen liittyvään. Tulkille tutuksi tulee kuuro asiantuntija, hänen tapansa viittoja ja ajatella, kuuron asiantuntijan rooli ja työtehtävät työyhteisössä, työyhteisön muut jäsenet ja heidän nimensä, roolinsa, työtehtävänsä ja suhtautumistapansa.

Tutuksi tulee myös se, millä tavalla tulkin toivotaan missäkin tilanteessa sijoittuvan ja olevan yhteydessä työyhteisön jäseniin esimerkiksi pyytäessään materiaalia valmistautumista varten. Myös tulkkipari ja se, kuinka hänen kanssaan on sujuvinta tehdä yhdessä työtä, tulee tutuksi, kuten myös muut työpaikalla tulkkautamassa käyvät kollegat ja se, kuinka he tekevät työtään. Kuurolle asiantuntijalle puolestaan tulee tutuksi se, millä tavalla tulkit tekevät keskinäistä yhteistyötä tai millaisia eroja on heidän tavoissaan tulkata sekä se, millaiset asiat ovat tulkkien valmistautumisen kannalta olennaisia.

Tämä tutustuminen tapahtuu pääasiassa tiedostamatta, yhteisten ja sujuvien työskentelytapojen muotoutumisen myötä. Tuttuuden tuomat hyödyt tulevat ilmeiseksi silloin, kun paikalle tulee tulkki, jolle asiat, ihmiset ja toimintatavat ovat vieraita. Silloin saattaa syntyä ihmettelyä, hämmennystä ja jopa kiusaantuneita tilanteita, joita vakiutuisesti paikassa tulkkautavat tulkit tai kuuro työntekijä joutuvat toisinaan jälkeensä selvittämään.

Vieraus näkyy ihmisten reaktioissa. Työntekijät ihmettelee, että miksi tämä on niin iso juttu ja kuka ihmeen tyyppi se oli, joka kyseli sitä materiaa-

lia ja miksi se nyt on niin vaikeaa ja kenelle se pitää toimittaa. Sitten itse pitää olla semmonen rauhoittelija. ”Ei mitään hätää, tehdään vaan niin kuin aina ennenkin.” (Tulkki B)

Käytänteiden tuttuuden vuoksi olisi olennaista, että työelämätulkkauksessa olisi aina läsnä sellainen tulkki, joka on tulkannut samassa työyhteisössä aikaisemminkin. Hyvien käytänteiden siirtäminen tulkilta toiselle tapahtuu työnteon lomassa ja keskusteluja käymällä, mutta niitä on mahdoton kertoa pelkästään osana kertaluontoista tulkkaukseen valmistautumista. Usein on myös niin, että monet käytännöt ovat sellaisia, ettei niistä ole niitä toteuttavakaan tietoinen, jolloin niiden sanoittaminen on mahdotonta. Uudelle ihmiselle niistä kysyminen on puolestaan mahdotonta siksi, ettei hänellä ole ennakkotietoa siitä, mitä hänen tulisi kysyä.

### *Tieto*

Ihmisten työskennellessä yhdessä ja viettäessä aikaa toistensa kanssa, heille kertyy toisistaan erilaista tietoa. Samassa työpaikassa työskennellessä ihmiselle kertyy tietoa muun muassa työyhteisön jäsenistä, toiminta- ja puhetavoista, tavoitteista ja kumppaneista. Osa tästä tiedosta on työhön ja sen suorittamiseen liittyvää, osa persoonaan ja yksityiselämään liittyvää. Kaikki tämä tieto on merkityksellistä tulkin ja kuuron asiantuntijan jouhevassa yhteistyössä.

Silloin, kun tulkki on tiiviisti mukana kuuron asiantuntijan ja hänen työyhteisönsä työssä, hän pystyy rakentamaan omaa tietoaan sen varassa, mitä aiemmin on puhuttu ja tapahtunut. Merkityksellistä on myös se, että silloin, kun tulkki on työyhteisön jäsenille tuttu, jaetun tiedon määrä on suurempi ja kaikki tietävät, mikä tieto on oletettavasti jaettua (myös tulkille) ja mikä ei. (Sedran 2012, 13.) Jos tulkki tulee työyhteisöön jatkuvasti ulkopuolelta eikä jatkuvuutta synny, on tulkki ainoa, jolta puuttuu suuri määrä työyhteisössä jaettuna olevaa tietoa ja tällöin tulkkaus on epätarkempaa ja kuuron työntekijän osallistuminen voi tämän vuoksi vaikeutua tai jopa estyä.

### *Vakiintuneet käytänteet*

Kun tulkkauksesta tulee työyhteisössä luonteva ja sujuva käytäntö, kenelläkään ei kulu aikaa sen pohtimiseen, minkä takia tulkit ovat paikalla tai miten missäkin tilanteessa toimitaan. Tämä on asia, joka lisää työrauhaa ja lisää työntekemisen mielekkyyttä. Sekä kuurojen asiantuntijoiden että tulkkien haastatteluissa tuli esille työrau-

han arvo sekä toive siitä, ettei sitä tulisi rikkoa vaihtamalla tulkkeja. Kuuron työntekijän näkemystä siitä, monenko tulkin on sopivaa työyhteisössä vuorotellen käydä, tulisi kunnioittaa. Kuurolla on paras käsitys siitä, mitä tulkkien vaihtuminen aiheuttaa työyhteisössä ja sen toiminnassa.

Tulkeille itselleen ei näytä olevan samassa määrin merkitystä sillä, kuinka harvoin tai usein he tietyssä työyhteisössä tulkkaavat, sillä he arvioivat suoriutumistaan sen valossa, kuinka tulkkaus missäkin tilanteessa sujuu. He kuitenkin painottivat nimenomaan kuuron työntekijän asiantuntijuutta tulkkien vaihtumisen arvioimisessa. Haastattelemani tulkit toivat myös esille saman huomion kuin kuurot asiantuntijatkin: tulkkien vaihtuminen tai kokonaan uusien tulkkien tuleminen työelämätulkeiksi aiheuttaa työyhteisössä ja toimintatavoissa aina jonkinlaisen heilahduksen. Toisinaan vakituiset tulkit joutuvat tulkkaustyönsä lisäksi selvittämään syntyneitä väärinkäsityksiä tai vakuuttamaan, että työskentelytavat ovat edelleen samat kuin ennenkin, vaikka välissä joku toinen tulkki on toiminut eri tavalla. Näitä keskusteluja tulee eteen erityisesti kuulevien työtovereiden kanssa.

#### *Sopivan tulkin valinta*

Haastattelemani kuurot asiantuntijat ja tulkit painottivat yhtenä sujuvan työelämätulkkauksen edellytyksenä sopivan tulkin valinnan tärkeyttä. Tulkkivälityksen rooli on tässä olennainen. Sekä kuurojen asiantuntijoiden että tulkkien näkökulmasta yhteistyö on mielekkäintä silloin, kun tulkki on sekä taidoiltaan että persoonaltaan sopiva kyseiseen työyhteisöön.

Kuurot asiantuntijat korostivat haastatteluissa, että heillä on tieto kaikesta tulkkaustilanteeseen liittyvästä: sisällöstä, tilaisuuden luonteesta, läsnäolevista ihmisistä ja siitä, mitä he odottavat tulkkaukselta. Tämän lisäksi heillä on tiedossa tulkki tai tulkit, jotka tilanteeseen olisivat sopivia. Tätä tietoa ei välityskeskuksella ole ja kuurot asiantuntijat toivatkin voimakkaasti esille tahdon saada itse valita työelämäänsä liittyvät tulkit.

Myös haastattelemani tulkit toivat itsestään selvyytenä esille sen, että kuuroilla tulee olla oikeus valita erityisesti työelämäänsä liittyviin tilanteisiin tulkkinsa. Kuuron arvion lisäksi tulkki itse arvioi omaa osaamistaan ja soveltuvuuttaan.

## 5.5 Tulkkiin kohdistuvia odotuksia

Jokaisella työpaikalla on omat tapansa toimia, puhua, pukeutua, tehdä päätöksiä, raportoida ja osoittaa yksilön osaamista. Työpaikan sisällä vallitsee oma kulttuurinsa, jonka siellä toimivat vähitellen työnsä ohessa omaksuvat. Tulkki, joka työskentelee asiantuntija-ammattissa toimivan kuuron kanssa asioimistulkkaustoimeksiantoina, tulee yleensä työpaikalle ulkopuolisena ja työskentelee omista käsityksistään ja roolistaan käsin. (Dickinson 2017, 3, 202). Tulkillla, joka toistuvasti tai jatkuvasti työskentelee saman henkilön kanssa, on puolestaan monia tulkkauksen sujuvuutta edistäviä lähtökohtia tukenaan (Hauser ym. 2008; Sedran 2012). Tärkeimpinä yhteistyöhön perustuva suhde kuuron asiakkaan kanssa sekä työyhteisön ja ammattikielten tuntemus. Myös tulkin rooli sekä se, millä tavalla tulkki edustaa kuuroa työntekijää, ovat työelämätlukkauksessa olennaisia näkökulmia.

### *Tulkin rooli*

Aineistoni perusteella tulkin rooli vaihtelee eri työyhteisöissä ja haastattelemani kuurot asiantuntijat suhtautuivat tulkin rooliin eri tavalla. Joidenkin haastattelemini asiantuntijoiden työyhteisöissä olennaista on se, että tulkki ei osallistu ihmisten väliseen kanssakäymiseen lainkaan omana itsenään (muutoin kuin tauoilla), joissain toisissa työyhteisöissä tai -tilanteissa tulkin on luontevaa käydä keskusteluja myös muiden työntekijöiden kanssa silloin, kun tulkattavaa ei ole.

Tulkille tärkein asia ja sisäistettävä numero yksi on se, että tulkki on tulkin roolissa! – Tulkki ei mene auttamaan, tulkki ei mene juttelemaan. (Jos tulkki käyttäytyy eri tavalla) siitä tulee hämmennystä ja ristiriitaa. (Asiantuntija D)

Minusta tulkki saa välissä jutella ja rooli on sillä tavalla joustava. Sellainen perinteinen työrooli, että ”mä olen täällä vain töissä” ja pysyttelee sivussa muusta niin itse en sellaisesta kovin paljoa tykkää. – Minä ajattelen niin, että tulkki saa olla ihminen niin, että voi tehdä tulkkaustyönsä ja sitten välissä rupertella niitä näitä muiden kanssa. (Asiantuntija B)

Usein erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa onkin niin, että kuulevat ovat kiinnostuneita viittomakielestä ja tulkkauksesta. On kuuron ja tulkin sovittavissa, kommentoiko kuuro näitä asioita itse tulkkauksen välityksellä vai siirtääkö puheenvuoron tulkille. Tulkin

osallistuminen keskusteluun on tietenkin luontevampaa silloin, kun tulkkeja on kaksi. Esimerkiksi De Meulder (2017) kertoo suosivansa sitä, että tulkit kertovat tulkkauksesta ja muusta tulkkien osaamisalaan kuuluvasta itse.

Molemmat haastatteleman tulkit korostivat, että tulkin on tärkeää ymmärtää, ettei työpaikka, jolla he tulkkaavat, ole heidän oma työyhteisönsä. Tämän teroittaminen saattaa viitata siihen, että roolien sekoittuminen tutussa ja toistuvassa tulkkauspaikassa on mahdollista, kuten Dickinson (2017) on tutkimuksessaan todennut.

Kun olet paljon tässä tulkkina niin sä oot niinku osa sitä tiettyä arkista työyhteisöä, mutta sun pitää muistaa, että tää ole ole sun oma työporukka. Että kyllä siinä pitää vaan jättää... Helposti voin kuvitella, että siinä menee roolit sekaisin, että kahvipöytäkeskusteluissa haluaisi itsekkin osallistua keskusteluun, kun täällä on niin paljon mukana. – Mutta jos siinä kohtaa olisi heikkoutta, voisin kuvitella, että se ärsyttäisi asiakasta ihan suunnattomasti. (Tulkki A)

Enhän mä anna sinne työyhteisöön henkilökohtaisesti kaikkea. Että en ole niin kuin täysin omana itsenäni. – Syy, että mä juttelen muiden työntekijöiden kanssa, on se, että mä olisin niinku helposti lähestyttävä. Että jos ne haluaa, että mä tulkkaan, niin niiden olisi helppo pyytää mua, koska oon joskus jutellut niiden kanssa ihan omia juttujakin. (Tulkki B)

Tulkkien kommentit kertovat siitä, että he tekevät valintoja työyhteisöön suhtautumisessaan sen perusteella, minkä uskovat olevan kuuron asiantuntijan kannalta edullisinta.

#### *Tulkki kuuron asiantuntijan edustajana*

Se, että tulkit tekevät valintoja työyhteisöön suhtautumisessaan ensisijaisesti sen perusteella, minkä he kokevat olevan edullisinta kuurolle asiantuntijalle, kertoo tulkkien sitoutumisesta työhönsä sekä analyyttisestä asennoitumisesta. Tulkit eivät ole kanssakäymisissä muiden työyhteisön jäsenten kanssa lähtökohtaisesti omista intresseistään vaan kuuron asiantuntijan edusta käsin.

Mä oon tekemisissä työyhteisön jäsenten kanssa, että kuulevat näkisivät myös mun kautta asiakkaan hyvässä valossa. Koska mä olen siellä työpaikassa mun asiakkaan takia, en siksi, että mä itse haluaisin olla siellä. – Mä olen työyhteisössä hänen takia ja hänen verkostoitumistaan mä yritän edesauttaa myös. (Tulkki B)

Tulkki B:n kommenttiin sisältyy ajatus siitä, että tulkki tarkkailee omaa käytöstään ja toimii sen mukaan, minkä hän uskoo vaikuttavan myönteisesti siihen, kuinka ihmiset suhtautuvat kuuroon työntekijään. Hän pyrkii tietoisesti toimimaan niin, että hänen toimintansa kautta kuuron työntekijän verkostoitumismahdollisuuden paranisivat tai eivät ainakaan heikkenisi.

Tähän sisältyy ajatus siitä, että tulkin toiminta vaikuttaa siihen, millä tavalla kuuro työntekijä nähdään. Feyne (2014) on tämän tutkimuksessaan tulkkaustilanteissa syntyviä käsityksien koskien myös todentanut, mutta Tulkki B:n lyhyt kuvaus tuo esille, että näkemykset kuurosta työntekijästä syntyvät kenties jossain määrin tulkin toiminnan perusteella myös tulkkaustilanteiden ulkopuolella.

Myös Asiantuntija B tuo esille, että hän ajattelee tulkin edustavan häntä erityisesti vapaamuotoisemmissa jutustelutilanteissa, joissa kanssakäymisen päätarkoitus on uusiin ihmisiin tutustuminen ja verkostoituminen.

Tapaan ihmisiä, keskustelen heidän kanssaan, luon verkostoja. Se kuuluu rooliini. Monille voin olla ensimmäinen kuuro, jonka he tapaavat. Pitää yrittää antaa hyvä kuva itsestäni ja näissä tilanteissa tulkin rooli on hirvittävän tärkeä. Hänen pitää osata tulkata jutustellen mukavalla tavalla niin, että kuulevalle osapuolelle tulee sellainen tunne, että on mukavaa ja helppoa jutustella tämän ihmisen (kuuron) kanssa. (Asiantuntija B)

Asiantuntija B myös jatkaa myöhemmin haastattelussa pohdintaa siitä, että tulkin tulee olla pukeutunut tilaisuuteen sopivalla tavalla, jottei hänestä asiantuntijana syntyisi kummallista vaikutelmaa.

Kuuro tutkija Maartje De Meulder (2017) on kuvannut Pigs can fly -blogin kirjoituksessaan työskentelyään tulkkien kanssa akateemisissa konteksteissa. Myös hän listaa sopivan tulkin valintaan liittyvissä kriteereissä olennaiseksi kieli- ja tulkkaustaidon, akateemisen kentän ja kuuron tutkijan osaamisalan tuntemisen lisäksi kemioiden kohtaamisen ja sen, että tulkki on kykenevä edustamaan häntä vapaamuotoisissa tilanteissa ja toimimaan hänen äänenään akateemisten esitelmien lisäksi myös esimerkiksi konferenssien kahvipöytäkeskusteluissa. Tällöin se, että tulkki ymmärtää kuuron asiantuntijan huumoria ja tapaa olla tekemisissä toisten ihmisten kanssa on

yhtä olennaista kuin se, että tulkki tietää esimerkiksi tässä tapauksessa kyseisen kuuron tutkijan läheisimpien kollegoiden nimet ja tutkimukselliset intressit.

### *Kieli- ja tulkkaustaito ja työkokemus*

Haastattelemani kuurot asiantuntijat ja tulkit painottivat asiantuntijatyön työelämätkauksen perustana vahvaa kieli- ja tulkkaustaitoa. Nämä kehittyvät opiskelun ja työkokemuksen myötä. Vahvan kieli- ja tulkkaustaidon vaatimus syntyy erityisesti asiantuntijatyössä vaadittavan vakuuttavuuden myötä.

Jos asiakas on asiantuntijatehtävissä niin siinä pitää olla hyvälaatuinen tulkkaus. Pitää olla oikeasti ammattitaitoinen tulkki. Se on aivan järkyttävää sille asiantuntija-asemassa olevalle asiakkaalle, jos tulkki rupee hakemaan ”öö, öö” ja tipahtaa niin ei se sitten toimi ollenkaan. – Ei tulkki voi ruveta sössimään millään tavalla, koska sitten heti mielletään, että asiakas on epävarma. (Tulkki A)

Kuurojen asiantuntijoiden haastatteluissa tuli esille harmistus tai ihmetys siitä, ettei tulkki pysty tulkkaamaan viittomisesta suomeksi. Samalla tavalla painotettiin tärkeänä tulkkien kykyä tulkata suomen kielen käsitteitä ja termejä täsmällisesti viittomakielelle. Sisällöllisten asioiden lisäksi tärkeää on myös erilaisten kielellisten rekisterien hallinta ja ymmärrys siitä, millainen kielenkäyttö missäkin tilanteessa on sopivaa.

Jos tulee uusi sana tai viittoma, tulkki pyytää sen uudelleen. Kukaan ei voi vain keksiä jotain. Jos tulee uusi sana tai sormitus nopealla vauhdilla, tulkki saa keskeyttää ja tarkistaa. Se kuuluu tulkkien ammattitaitoon. Jos tulkki tulkkaa yhden sanan väärin, keksii jotain, koko asia voi mennä eri suuntaan ja asiat muuttuvat toiseksi. Tulee väärinymmärryksiä ja lopputulos on väärä. Mutta sellaista vaivaa ei ole täällä. (Asiantuntija A)

Tulkin pitää tietää termit, hänen pitää pystyä tulkkaamaan molempiin suuntiin sujuvasti. Usein on niin, että tulkit pystyvät tulkkaamaan viittomakielelle ihan ok, mutta jos pitää alkaa tulkata suomenkieleen päin, monelle tulee vaikeuksia. Minä en tiedä, mistä se johtuu. (Asiantuntija B)

Tapaani kuuluu heittää väliin vähän huumoria. Kun näen yleisön hörähtävän, tiedän, että tulkkaus toimii. (Asiantuntija C)

Kuurot asiantuntijat toivat haastatteluissa esille erilaisia keinoja, joilla he tarkkailevat tulkkauksen sujuvuutta. He kertoivat lukevansa huulilta, mitä tulkki tulkkaa suomeksi, seuraavansa tulkin ilmeitä, kysyvällä tulkkipareilta palautetta toisistaan sekä seura-



vansa yleisönsä reaktioita tulkkauksen aikana. Oikeaan aikaan ajoittunut naurahdus kertoo siitä, että tulkki on onnistunut välittämään huumorin, keskustelu ja osallistuminen puolestaan kertovat siitä, että tulkattuun tilanteeseen on syntynyt ilmapiiri, jossa on luontevaa käydä keskustelua tulkin välityksellä. Positiivinen palaute kuurojen asiantuntijoiden työstä kertoo osittain myös tulkkauksen onnistumisesta. Se, etteivät ihmiset halua osallistua, ovat hiljaa, kääntävät katseensa tulkkiin tai ovat hämmentyneen näköisiä saattaa puolestaan viitata siihen, ettei tulkkaus toimi sujuvasti.

### *Ammattialan ja -sanaston tuntemus*

Jotta pystyy toimimaan työyhteisössä uskottavalla tavalla, tulee hallita alan erityissanasto ja ymmärtää esimerkiksi eri ammattiryhmien työtehtäviä ja keskinäistä yhteistyötä. Kuurolle asiantuntijalle nämä ovat itsestäänselvyksiä, mutta tulkille yleensä eivät. Siksi tulkin tulee yhdessä kuuron asiantuntijan kanssa paneutua sanastoon sekä tutustua tarkasti kuuron asiantuntijan työnkuvaan. Sanasto tulee hallita suomeksi ja lisäksi viittomavastineista sovitaan yhdessä kuuron asiantuntijan kanssa.

### *Joustavuus*

Usein työpäivät ja -tilanteet eivät mene ennakkosuunnitelmien mukaan. Kuten muiltakin työntekijöiltä, tulkilta vaaditaan kykyä sopeutua muutoksiin ja hypätä kontekstista toiseen jopa saman tulkkaustilanteen sisällä. Kuurot asiantuntijat kuvasivat, kuinka koulutustilanne saattaa muuttua ohjaustilanteeksi yhdellä lauseella tai kotikäynti alkaa kesken toimistopäivän yhdestä puhelinsoitosta. Tällaiset muuttuvat tilanteet vaativat työntekijältä itseltään uudelleen orientoitumista eikä niissä tilanteissa tulkista tai tulkin orientoitumisesta huolehtiminen tunnu mielekkäältä.

### *Nopea omaksumiskyky*

Tulkki tulee kuuron asiantuntijan työelämään lähes poikkeuksetta huomattavasti vähemmällä sisällöllisillä tiedoilla kuin alalle kouluttautunut asiantuntija. Tulkilta vaaditaan halua ja kiinnostusta ottaa selvää tarvittavasta määrästä kuuron asiantuntijan työhön kuuluvia sisällöllisiä ja käsitteellisiä asioita sekä sisäistää asiantuntijatyön päämääriä ja niihin liittyviä ratkaisuja.

Kun oppii näkemään (kuuron asiantuntijan) työtä ja kun hän välillä kertoo, että hän tekee näitä asioita näin ja näin, koska näin ja näin, niin se

sitte antaa tietoa, jota mä voin soveltaa toisessa vastaavassa tilanteessa. (Tulkki B)

Lisäksi tulkilla tulee olla nopea oivalluskyky sen suhteen, mihin mikäkin asia liittyy. Uusia asioita tulee eteen jatkuvasti ja niiden haltuunotto tulkkauksen sujumisen edellyttämällä tasolla on olennaista. Tässä apuna ovat usein tulkkipari, mikäli työtä tehdään parina tai tiimissä, sekä kuuro asiantuntija.

## 5.6 Tulkkausvälitykseen kohdistuvia odotuksia

Haastattelemillani kuuroilla asiantuntijoilla oli kaikilla selkeästi tiedossa, ketkä tulkit pystyvät tulkkamaan heille työelämässä niin, että he ovat tyytyväisiä tulkkauksen toimivuuteen. He toivat kuitenkin esille, että olivat varsinkin työsuhteen alkaessa joutuneet perustelemaan tiukoin sanankääntein vaatimustaan samoista tulkeista. Osa koki tulkkien välittämisen alkaneen sujua perustelujen jälkeen hyvin, osa ei ollut saanut toiveisiinsa vastakaikua ja työelämätilanteissa tulkkasivat jatkuvasti eri tulkit. Pienen aineistoni perusteella vaikuttaa siis siltä, ettei tulkkauspalvelu ole toiminut yhdenvertaisesti kaikille asiakkaille.

Keväällä 2018 tekemissäni haastatteluissa tulkkilista tuli esille vakauden tuojana siinä mielessä, että kuurot työntekijät tiesivät jatkuvasti, ketkä tulkit työelämässä tulkkasivat. Silti yksittäisen tulkin nimeä ei saa tietää ennen kuin edellisenä päivänä kello 16, mikä koettiin hankalaksi sekä kuuron asiantuntijan että tulkkien näkökulmasta. Erityisesti valmistautumisen näkökulmasta työpäivän päättymisen jälkeen tuleva tieto on kuormittava: työntekijän tulisi lähettää materiaalit ja tulkin paneutua niihin iltapäivään. Haastatteluissa tuli esille toive tulkkien kiinnittämisestä työelämätilauksiin hyvissä ajoin, paljon aikaisemmin kuin edellisenä päivänä.

Toinen tulkkilistoihin kohdistuva kritiikki liittyi tiettyjen tulkkien valintaan listan sisältä. Silloin, kun esimerkiksi kahden tulkin olisi tarkoitus työskennellä työelämätulkkeina, mutta listalla on neljän tulkin nimet sijaistustilanteiden varalle, tilaukset välitetään toiveesta huolimatta neljän tulkin kesken. Tämän vuoksi saattaa siis syntyä suurtakin vaihtuvuutta, vaikka tulkkilistan odotettiin toimivan vaihtuvuuden vähentäjänä. Toisaalta listalla ei voi pitää vain kahden tulkin nimeä, koska silloin riskinä on, että si-

jaiseksi tulee tulkkeja, jotka eivät ole työskennelleet kyseisellä työpaikalla koskaan aikaisemmin.

Välityksen ja koko tulkkauspalvelujärjestelmän toivottiin paremmin tunnustavan tulkkauspalvelun asiakkaiden osaaminen sopivan tulkin arvioimisessa. Sekä tulkit että kuurot asiantuntijat toivat esille, että varsinkin työelämäänsä liittyvissä tilanteissa kuuro tulkkauspalvelun asiakas on ainoa, jolla on kattava ymmärrys tilanteen vaatimuksista ja omista odotuksistaan tulkkauksen suhteen.

## 6 POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tulkki on perinteisesti nähty siltana kuurojen ja kuulevien kulttuurin välillä. Taustaoletuksena on usein ollut, ettei kummallakaan osapuolella ole toistensa kulttuurista ja/tai kielestä juurikaan tietoa ja tulkki toimii näissä tilanteissa yhteyden rakentajana. Aineistoni maalaa työelämätulkkauksesta kuitenkin toisenlaista kuvaa: tulkki ei ole silta vaan resurssi, jopa apuväline, kuten aineistossani Asiantuntija A ja Tulkki B naurah- taen kuvasivat. Tulkkausta hyödynnetään niin, että vuorovaikutus työelämässä olisi mahdollisimman sujuvaa ja kuuro asiantuntija saisi keskittyä työntekoonsa. Kuurolla ja kuulevilla on oman toimintansa kautta mahdollista määritellä se, millainen kanssa- käyminen tulkkauksen kautta mahdollistuu. Tulkattujen tilanteiden lisäksi vuorovaiku- tusta ja kanssakäymistä on tietenkin muutenkin: työelämässä on runsaasti kirjoitettua viestintää, jossa tulkki ei ole läsnä.

Toimiva työelämätulkkaukset mahdollistaa luontevat ja sujuvat käytännöt työelämässä. Ilman tulkkaukset nämä asiat saattaisivat olla itsestäänselvyyksiä tai työntekijän itsen- sä määriteltävissä. On tärkeää ymmärtää, kuten Selin-Grönlund (2007, 148) on to- dennut, että ”kun tulkin työnä on toisen ihmisen työntekoon liittyvän vuorovaikutuksen mahdollistaminen ja äänenä toisen ihmisen ääni, se velvoittaa”. Tulkin ja tulkkaus- palvelujärjestelmän velvollisuutena on toimivan työelämätulkkauksen ominaisuuksien vaaliminen kaikin tavoin ja toisaalta toimimattoman työelämätulkkauksen seurauksien ottaminen vakavasti sekä toimiminen sen mukaan, ettei tällaisia seurauksia synny.

## 6.1 Toimivan työelämätulkkauksen välttämättömyys

Aikuinen työssäkäyvä ihminen viettää suuren osan valveillaoloajastaan työssä. Työhyvinvoinnista keskusteltaessa korostetaan usein sitä, ettei siksi ole lainkaan yhdentekevää, minkälaisissa materiaalisissa ja henkisisä puitteissa töitä tehdään. Kuurolle työntekijälle tulkkaus on yksi osa työntekemisen todellisuutta. Jo pelkästään sen vuoksi voidaan sanoa, ettei ole yhdentekevää, millä tavalla tämä työntekoon olennaisesti liittyvä osa-alue toteutetaan.

Aineistoni perusteella voidaan kuitenkin esittää myös yksityiskohtaisempia vaatimuksia toimivan työelämätulkkauksen puolesta. Erilaisten työtehtävien yhteiskunnallinen merkittävyys asettaa painetta sille, ettei tulkkaus voi olla seikka, jonka vuoksi erilaisille tehtäville asetetut odotukset tai määräykset eivät toteudu. Olisi esimerkiksi yhteiskunnan näkökulmasta kestämätöntä, että korkeakoululainsäädännön alaisessa oppilaitoksessa työskentelevä henkilö ei pystyisi toteuttamaan tutkinnon osaamistavoitteisiin johtavaa opetusta ja ohjausta siksi, ettei hänen opetustaan tulkattaisi asianmukaisesti suomeksi. Tällöin haaskataan sekä asiantuntijan osaamista että aikaa sekä tulkkauspalvelun resurssia, kun paikalle ei ole saatu sopivia tulkkeja.

Myös yksilön hyvinvointiin ja työssäjaksamiseen liittyvät näkökulmat ovat vakavasti otettavia ja huolestuttavia, kun ne liittyvät tulkkauspalveluun. Lähtökohtaisesti tulkkauksen tulisi olla tekijä, joka helpottaa ja sujuvoittaa arkielämää. Jos se muuttuu raskaaksi ja ahdistusta aiheuttavaksi, ollaan kaukana mielekkästä tavasta järjestää palvelua. Elinkeinoelämän valtakunnallisen tutkimuksen mukaan vuonna 2010 suomalaisille työelämässä tärkeimpiä tekijöitä olivat siitä saatava toimeentulo, sosiaaliset suhteet ja identiteetin ylläpitäminen (Haavisto 2010, 34). Näistä sosiaaliset suhteet ja identiteetin ylläpitäminen ovat asioita, jotka liittyvät kiinteästi työelämätulkkaukseen ja siihen, millaisia odotuksia työelämätulkkaukseen kohdistuu.

Kansainvälisesti viittomakielen tulkkauksen tutkimuksessa onkin otettu askeleita myös sen tarkastelemisen suuntaan, millä tavalla kuuron identiteetti – sekä työhön että muuhun elämään liittyvä – tulee välitetyksi tulkkauksessa ja millaisia kokemuksia kuuroilla on tulkatuksi tulemisesta (esim. Napier, Young & Oram 2017; Feyne 2014). Nämä näkökulmat ovat olennaisia työelämässä ja työelämätulkkauksen järjestämi-

sessä. Tulkkien on kahden kielen välillä tulkkaamisen lisäksi pystyttävä välittämään kuuron työntekijän persoonaa ja osaamista ja tunnistettava, mitä tarkoittaa, että kuuro työntekijä tulee edustetuksi heidän tulkkauksensa ja toimintansa kautta (Napier, Young & Oram 2017, 112). Tällaisten hienosyisten ominaisuuksien kehittyminen tulkkauksen oheen vaatii tulkilta syvää varmuutta ja osaamista tulkkauksen kielellisten ja sosiaalisten osa-alueiden suhteen. Se vaatii myös palvelunjärjestämistapaa, jossa ei tarvitse olla huolissaan siitä, kuka milloinkin tulee tulkiksi vaan voi luottaa siihen, että saa keskittyä kehittämään parhaita mahdollisia toimintatapoja muutaman valitun tulkin kanssa.

## 6.2 Tulkkauspalvelujärjestelmän kehittäminen

Kela on luonut kilpailutuksen pohjaksi palvelukuvauksen vammaisten tulkkauspalvelusta (Kela 2017). Palvelukuvauksessa työelämätlulkkauksen järjestämiseen kiinteimmin liittyviä piirteitä ovat kysymykset perustason ja vaativan tason tulkkauksesta, tulkkilistasta sekä välitysprosessista. Näitä olen kuvannut tarkemmin kappaleessa 2.4.

Tulkkauksen vaativuuden arvio perustuu asiakkaan antamiin tietoihin tulkaustilauksesta. Näiden tietojen perusteella tulkaustilanne voidaan arvioida vaativaksi, jos se vaatii tulkilta jonkin aihealueen ”erityisen hyvää tuntemusta ja runsaasti ennakoon tehtävää valmistautumista” (Kela 2017, 16–17, kursivointi oma). Palvelukuvauksessa kuvattua tulkkauksen vaativuuden arviota tehdään Vatu-keskuksessa kuitenkin päivittäin useiden välittäjien toimesta eikä näiden päätösten johdonmukaisuudesta ole saatavilla tietoa (Huusko 2017, 35). Asiakkaat ovat kommentoineet (ks. TTYR 2018), että tulkkausvälitys näyttäytyy epävarmana ja jopa epäoikeudenmukaisena.

Palvelukuvauksen teksti jättää lähtökohtaisesti epäselväksi sen, voidaanko asiantuntijatehtävien työelämätlulkkaus nähdä pääsääntöisesti vaativan tason tulkkauksena. Toisaalta mikä tahansa työelämätlulkkaus tulisi ”aihepiirin erityisen hyvän tuntemuksen” määreen perusteella luokitella vaativaksi tasoksi. Siksi palvelukuvauksen lause, jossa mainitaan sekä aihepiirin erityisen hyvä tuntemus että runsas ennakoon tehtävä valmistautuminen, on ristiriitainen: työelämätlulkkaus ei välttämättä vaadi tulkilta

runsasta ennakkovalmistautumista juuri siitä syystä, että aihepiiri on hänelle erityisen tuttu. Myöskään vaatimus neljän vuoden työkokemuksesta ei ole asiantuntijatyön tulkkauksen sujuvuutta takaava tekijä.

Tulkkauksen vaativuuden arviota voitaisiin käyttää asiantuntijatyön ja yleisemminkin työelämässä tapahtuvan tulkkauksen sujuvuuden takeena vain, jos tulkkauksen vaativuus takaisin myös jatkuvuuden niin, että samoihin vaativaksi tulkkaukseksi määriteltyihin tilanteisiin välitettäisiin asiakkaiden toiveiden mukaisesti samat tulkit.

Vuoden 2018 alusta käyttöön otettu tulkkilista näyttää olevan yhtäältä parannus, toisaalta heikennys palveluun. Asiakkaat kuvaavat, että he saavat työelämäänsä nyt ennalta tiedossa olevia tulkkeja toisin kuin aikaisemmin, jolloin tulkeiksi saatettiin toiveista huolimatta välittää kuka tahansa. Toisaalta asiakkaat saavat tietää seuraavan päivän tulkit vasta edellisenä päivänä kello 16 jälkeen, mikä vaikeuttaa sekä tulkkien että kuurojen asiakkaiden työtä: valmistautumisaineisto pitää lähettää oman työpäivän päättymisen jälkeen ja tämän jälkeen oltava valmiina vastaamaan mahdollisiin kysymyksiin tulkeilta. Tulkkien taas pitää pyrkiä järjestämään työpäivänsä niin, että vielä kello 16 jälkeen on mahdollista tutustua riittävän syvällisesti seuraavan päivän aihepiireihin.

Ongelmalliseksi koetaan myös tilausta tehdessä oleva vähäinen vaikutusmahdollisuus siihen, ketkä tulkit työelämässä tulkkavat. Kuuroille asiantuntijoille on opiskelujensa ja työkokemuksen kautta syntynyt syvälinen ymmärrys siitä, millaisia sisältöjä heidän alalleen kuuluu sekä hyvin usein myös tieto siitä, ketkä tulkit näitä sisältöjä kykenevät tulkkamaan. Tulkkilista antaa mahdollisuuden nimetä näitä tulkkeja työelämätilauksiin, mutta toisaalta samaan aikaan on muistettava, että osa näistä päteviksi koetuista tulkeista on joutunut hakeutumaan muille aloille resurssien rajaamisen myötä (tulkkiresurssin rajaamisesta ks. Huusko 2017, 31).

Nykyisen järjestelmän suurin heikkous tämän opinnäytetyön tulosten valossa kytkeytyy kuitenkin siihen, kenellä nähdään olevan osaaminen sopivimman tulkin valinnassa. Kela sanallistaa välityksen toimintaa vahvasti siten, että välitys etsii sopivimman tulkin eri tilanteisiin. Kelan määrittelemä sopivuus perustuu hankinnassa määriteltyihin tuotteisiin ja *osaamiseen* (Kela 2017, 45–46, kursivointi oma). Kelan tieto tulk-

kien osaamisesta on kuitenkin kategorista eikä se ole sellaisenaan sovellettavissa esimerkiksi asiantuntijatyön vaatimuksiin. Osaamisen lisäksi tulkin sopivuuteen vaikuttaa myös tulkin persoona, vaikka sitä ei tällä hetkellä palvelunjärjestämisessä nähdä merkittävänä tekijänä.

Sekä tulkit että kuurot asiakkaat näkevätkin sopivan tulkin valintaan liittyvän osaamisen olevan ensisijaisesti tulkkauspalvelun asiakkailta. Tämän lisäksi tulkin ammattitaitoon kuuluu tehdä arvio omasta osaamisestaan ja soveltuvuudestaan ennen tulkkaustilauksen vastaanottamista. Opinnäytetyöni pohjalta voidaan todeta, että asiakkaan mahdollisuuksia valita tulkkinsa itse opiskeluun ja työelämään liittyvissä tilanteissa tulisi entisestään vahvistaa ja välityksen toimintatapoja tulisi muuttaa niin, että tulkkauspalvelun asiakkaiden arvio sopivasta tulkista olisi tulkin valinnassa ensisijainen.

Kuten jo Silberstein (2013) on korostanut, jatkuvuus on työelämätulkkauksessa olennaista. Asiantuntijatyössä tulkkausta on paljon ja kielen rooli on merkittävä tiedon jakamisessa ja oman asiantuntijuuden esille tuomisessa. Siksi tulee luoda puitteet tulkkien ja kuuron asiantuntijan saumattoman yhteistyön syntymiselle mahdollistamalla samojen tulkkien työskentely jatkuvasti samassa työyhteisössä.

Tulkkauspalvelun järjestämisessä tulisi nykyistä paremmin myös huomioida se, että asiantuntijatyön tulkkauksen kaltaisissa ja muissa erityisosaamista vaativissa tulkkauksissa tulisi olla mahdollisuus perehdyttää tulkkeja työhön esimerkiksi niin, että aloitteleva tulkki voisi olla kokeneempien mukana työssä ennen varsinaisen tulkkausvastuun ottamista.

### 6.3 Pitkäjänteisyyden välttämättömyys

Luottamus nousi aineistossani esille kaikissa haastatteluissa. Luottamus syntyy ajan kuluessa tunteesta, että tietää toisen toimivan niin, että molempien työ on sujuvaa ja päämäärään pyrkivää. Vaikka kaikki haastateltavat eivät allekirjoittaneetkaan erikoistuneen tulkkauksen paradigman ajatusta jaetusta päämäärästä tai harmonisoitumisesta, haastatteluissa painottui kuitenkin näkemykset siitä, että molemmat tekevät

omassa työssä parhaansa ja toimivat siten, että voivat helpottaa toinen toistensa työntekoa.

Luottamuksellinen ja avoin yhteistyösuhde vaatii kehittyäkseen aikaa (Hauser & Hauser 2008, 11). Tämän vuoksi on olennaista, että sama tulkki tai samat tulkit työskentelevät asiantuntijatyössä olevan henkilön tulkkina. Tällöin tarjoutuu mahdollisuus tutustua ja rakentaa luottamusta ja yhteisiä työskentelytapoja pitkällä tähtäimellä eikä tarvitse asennoitua niin, ettei työlle mahdollisesti ole jatkuvuutta eikä näin ollen panostuksesta luottamuksen rakentamiseen ole jatkossa etua.

#### 6.4 Tulkkien asiantuntijuus

Selin-Grönlund (2007) on tutkimuksessaan tarkastellut viittomakielen tulkkien asiantuntijuutta työelämätulkkauksessa. Hänen huomionsa asiantuntijuuden muutoksesta niin viittomakielen tulkkauksen alalla kuin muutoinkin työelämässä on tämän opinnäytetyönkin valossa paikkansa pitäviä. Tulkin asiantuntijuus voidaan nähdä yksilön ominaisuuden lisäksi myös yhteisön ominaisuutena. (Selin-Grönlund 2007, 147.) Työelämätulkkauksessa vahva yhteistyön merkityksellisyyden ja keskinäisen luottamuksen painottaminen voidaan nähdä asiantuntijuutena, joka on tässä tapauksessa kuuron ja tulkin välisen suhteen, ei pelkästään tulkin ominaisuus. Tämän asiantuntijuuden varassa tulkin on mahdollista tulkata hyvin silloinkin, kun häneltä puuttuu syvällinen osaaminen tulkattavana olevan asiasisällön suhteen.

Millaista asiantuntemusta tulkki siis voi osoittaa silloin, kun hänellä ei ole riittävää osaamista esimerkiksi kyseisen tulkkauksilanteen ammatillisesta erityissanastosta? Eettisten ohjeiden mukaan viittomakielen tulkki ei ota vastaan sellaista tilausta, johon hänellä ei ole pätevyyttä. Työelämätulkkauksen vaatimusten noustessa sellaisia tilanteita, joissa tulkillä ei ole syvällistä osaamista kyseisestä ammattialasta, tulee eteen tulevaisuudessa kuitenkin enemmän. Näissä tilanteissa tulkin yksilöllisessä asiantuntijuudessa korostuu kyky sanoittaa tulkkauksen piirteitä ja pyrkimys jakaa vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta tasapuolisesti kaikille osallistujille (Dickinson & Turner 2008, 241).



On myös viriämässä keskustelua siitä, millä tavalla tulkkaukseen liittyvä asiantuntijuus on muuttumassa, kun yhä useammin kuurolla on korkeampi koulutus ja vahvempi ja monipuolisempi kielitaito omalla asiantuntija-alallaan kuin tulkilla (Haualand 2018; De Meulder & Haualand 2017). Tämä on muutos suhteessa siihen, millainen koulutuksellinen tausta tulkilla ja kuurolla on aikaisemmin ollut. Asiantuntijatyössä tulkkaukselle ominaista lienee se, että jokainen kuuro asiantuntija luo tulkkiensa kanssa juuri hänen työhönsä parhaiten soveltuvat tulkkauksen konventiot. Tulkkien asiantuntijuudessa korostuu siis myös kyky toimia yhteistyössä, jakaa tietoa tulkkauksen edellytyksistä, joustaa käsityksissään tulkkaukseen liittyvästä asiantuntijuudesta sekä omaksua uutta tietoa oman koulutusalaansa ja asiantuntijuutensa ulkopuolelta.

Työni vahvistaa myös sen olennaisen näkökulman tulkin asiantuntijuuteen, että yhtenä olennaisena tekijänä erikoistuneen tulkin työssä on kyky yhteistyöhön ja neuvotteluun kuuron asiakkaan kanssa. Tämä vaatii kenties toisinaan luopumista tulkkaukseen liittyvästä asiantuntijuudesta ja ymmärrystä siitä, että neuvottelu on osa sopivien toimintatapojen synnyttämistä. Tulkkauksen kontrollointi, keskustelut ja korjaava palaute ovat keinoja, joilla kuuro asiantuntija hallitsee tulkattuja vuorovaikutustilanteita. Tulkin tulee tulkata kuuroa asiantuntijaa tyydyttävällä tavalla, jotta hän voi osoittautua sopivaksi asiantuntijakontekstien tulkiksi. Osana tulkkauksen asiantuntijuutta syntyy myös ymmärrys siitä, että jouheva yhteistyö syntyy silloin, kun myös tulkki on valmis mukautumaan. Kuurot mukautuvat lähes aina, kun kyseessä on tulkkauksen, mutta erityisesti asiantuntijatyön tulkkauksessa tulkin tulee mukautua ja asettautua rooliin, jota kuuro asiantuntija hänelle omassa työyhteisössään tarjoaa (Hauser & Hauser 2008, 14). Tämä ei välttämättä ole kaikille tulkeille luontevaa ja siitäkin on hyvä tiedostaa: kaikkien ei tarvitse olla sopivia erikoistuneeseen tulkkaukseen. (Hauser & Hauser 2008, 10).

## 6.5 Jatkotutkimuksen aiheita

Jatkotutkimuksen aiheena tärkeä tarkastelunäkökulma olisi työyhteisöön kuuluvien kuulevien kokemukset ja näkemykset tulkkauksesta sekä siitä, kuinka käsitys kuurosta työntekijästä asiantuntijana välittyy tulkkauksessa. Olisi myös tärkeä tarkastella,

millaisia seurauksia sujuvalla ja sujumattomalla tulkkauksella on muulle työyhteisölle. Muun työyhteisön roolia sujuvan työelämätulkkauksen mahdollistamisessa ei voi vähätellä, vaikka se ei tässä tutkimuksessa ollutkaan erikseen tarkastelun kohteena. On oletettavaa, että yksi tärkeä osatekijä sujuvalta ja toimivalta tuntuvan työelämätulkkauksen syntymisessä on koko työyhteisön ja sen yksittäisten jäsenten myönteinen suhtautuminen ja toisinaan myös konkreettiset teot tulkin perehdyttämisessä ja hyvien tulkkauskäytänteiden synnyttämisessä.

Toinen mielenkiintoinen jatkotarkastelun aihe olisi tarkastella niitä kehityspolkuja, joita erikoistunutta tulkkausta tekevillä tulkeilla on. Millä tavalla tullaan asiantuntijatehtävissä toimivan kuuron tulkeiksi? Mikä on tulkin oma rooli ja mikä kuuron asiantuntijan rooli tässä prosessissa?

Kolmantena olennainen lisätiedon tuottaja näen tulkin ja kuuron yhteistyön muotojen tarkemman tarkastelun. Keskinäisen yhteistyön määrää ja laatua ei ole tähän mennessä juurikaan tarkasteltu ja sen kartoittaminen ja kuvaaminen olisi yksi luonteva jatkotutkimuksen aihe.

Neljäntenä ehdotuksena jatkotutkimukselle on kansainvälisen tutkimuksen seuraaminen siinä, millainen vaikutus tulkkauksella on siihen, kuinka kuuron työntekijän identiteetti tulee edustetuksi tulkkauksen kautta ja millä tavalla kuurot itse hallitsevat sitä, millainen kuva tulkkauksen kautta heistä välittyy. Olennaista olisi tuottaa tietoa siitä, millaisin keinoin tulkit voisivat olla tuottamassa sellaisia representaatioita, joista kuurot asiakkaat voivat tunnistaa itsensä. Tulkkauksen vaikutuksesta identiteettiin ja mielikuvien syntymiseen tulee tulkkien olla kaikissa tulkkaustilanteissa tietoisia.

## 7 LOPUKSI

Opinnäytetyöni luo asiantuntija-ammateissa työskentelevien kuurojen työelämätulkkauksesta kaksijakoisen kuvan. Toisaalta näyttää siltä, että tulkkien ja tulkkauspalvelun asiakkaiden välillä vallitsee yhteinen ymmärrys yhteistyön merkityksellisyydestä ja siitä, millä tavalla yhteistyölle voitaisiin luoda toimivat puitteet. Yhteistyön varassa vaativiin asiantuntijatehtäviinkin liittyvä työelämätulkkaus voidaan saada järjestettyä tavalla, joka on laadultaan ja toiminnaltaan hyvä. Tämän toiminnan pohjalla on yh-

teistyö, johon sekä tulkki että kuuro omalla panoksellaan osallistuvat, osittain myös tulkkaustilanteiden ulkopuolella.

Tulkin ja kuuron keskinäisen jouhevan yhteistyön mahdollisuuksia näyttää rajoittavan palvelunjärjestämistapa, joka ei pysty huomioimaan tulkkauspalvelun asiakkaiden yksilöllisiä toiveita riittävän tarkasti. Toimimattoman työelämätulkkauksen ja sen myötä aiheutuneiden kustannusten selvittäminen olisi mielekästä, mutta kenties mahdollonta. Karkeasti voidaan kuitenkin todeta, että pahimmillaan toimimaton työelämätulkkaukset haaskaa asiantuntijatehtävissä työskentelevän tulkkauspalvelun asiakkaan ja tulkin työpanoksen. Toimimattomien tulkkausjärjestelyjen aiheuttamat väärinkäsitykset, tietokatkokset ja ajanhukka ovat vältettävissä olevia ongelmia.

Tulkkien asiantuntijuus näyttää laajenevan ja muotoutuvan sen mukaan, mikä missäkin tulkkaustilanteessa on asianmukaista ja mielekästä, jotta tulkkaus voi toimia odotusten mukaisesti työelämässä. Tämä asiantuntijuuden laajeneminen toteutuu sen yhteistyön ja luottamuksen varassa, joka tulkin ja kuuron välillä on. Tulkin asiantuntijuus työelämätulkkauksessa nivoutuu kieli- ja tulkkaustaidon lisäksi tietoisuuteen hänen roolistaan tiedonsaannin ja vuorovaikutuksen portinvartijana. Tähän asemaan sisältyvän vallan tulee olla kuuron asiantuntijan hallittavissa, jotta yhteistyö voi olla tasa-arvoista.

Sekä tulkin että kuuron asiantuntijan on oltava joustavia käyttäessään aikaa perehtymiseen, yhteistyötavoista sopimiseen, valmistautumiseen ja työtapojen kehittämiseen. Keskustelut asiantuntijan työn kannalta merkityksellisen tiedon välittämisestä, tulkkauksen vaikutuksesta työnteekoon ja työyhteisöön sekä tulkin asemasta kuuron työntekijän työssä ovat avainasemassa luontevien toimintatapojen synnyttämisessä. Luottamuksellinen, analyyttinen ja kehittymiseen tähtäävä yhteistyö näyttäytyy tämän tutkimuksen perusteella ainoana toimivan vaativan asiantuntijatyön onnistuneen tulkkauksen mahdollistavana työskentelytapana.

## LÄHTEET

- Alasoini, Tuomo 2016: Esipuhe. Teoksessa Vainio, Laura (toim.): *Asiantuntijatyön johtaminen ja työn muutos*. E-kirja. Hämeen ammattikorkeakoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115052/HAMK\\_asiantuntijatyon-johtaminen\\_2016\\_ekirja.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115052/HAMK_asiantuntijatyon-johtaminen_2016_ekirja.pdf?sequence=1)
- Campbell, Linda & Rohan, Meg, J. & Woodcock, Kathryn 2008: Academic and Educational Interpreting from the Other Side of the Classroom: Working with Deaf Academics. s. 81–105. Teoksessa Hauser et al. (toim.): *Deaf Professionals and Designated Interpreters: A new paradigm*. Washington DC: Gallaudet University Press.
- Cook, A. P. 2004: Neutrality? No thanks. Can a biased role be an ethical one? *Journal of Interpretation*. 19–56.
- Cokely, Dennis & Hawkins, Jennifer 2003: Interpreting in Teams: A Pilot Study on Requesting and Offering Support. *Journal of Interpretation*. s. 49–94.
- De Meulder, Maartje 2017: “Are you friends with the deaf person?” (Net)working with sign language interpreters in academic settings. Kirjoitus *Pigs can fly* -blogissa 12.7.2017. <https://pigscanfly.blog/2017/07/12/are-you-friends-with-the-deaf-person-networking-with-sign-language-interpreters-in-academic-settings/> (viitattu 24.4.2018)
- De Weerd, Danny 2018: Henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2018.
- Dickinson, Jules & Turner, Graham 2008: Sign language interpreters and role conflict in the workplace. s. 231–244. Teoksessa Valero-Garcés & Martin (toim.): *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Dickinson, Jules & Turner, Graham 2009: Forging Alliances: The Role of the Sign Language Interpreter in the Workplace Discourse. s. 171–183. Teoksessa de Pedro Ricoy, Perez & Wilson (toim.): *Interpreting and Translating in Public Service Settings: Policy, Practice, Pedagogy*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Dickinson, Jules 2017: *Signed Language Interpreting in the Workplace*. Washington: Gallaudet University Press. First Published in Great Britain 2014 by Douglas McLean Publishing.
- Feyne, Stephanie 2014: Interpreting Identity: The Impact of Sign Language Interpreters on the Construction of the Situated Identity of Deaf Professionals. Thesis. Department of Anthropology. Hunter College. New York.
- Fischer, Tamara 1993: Team Interpreting: The Team Approach. *Journal of Interpretation*. s. 167–174.
- Haavisto, Ilkka 2010: Työelämän kulttuurivallankumous. EVAn arvo- ja asennetutkimus. [http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/04/tyoelaman\\_kulttuurivallankumous.pdf](http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/04/tyoelaman_kulttuurivallankumous.pdf)
- Haualand, Hilde & De Meulder, Maartje 2017: Deaf academics and interpreters: A match made in heaven – or making it work? Esitelmä Deaf Academics -konferenssissa 10.8.2017.

- Haualand, Hilde 2018: Rethinking interpreting in times of inclusion. Esitelmä Nordic Seminar 24.2.2018.
- Hauser, Peter C. & Finch, Karen L. & Hauser, Angela B. (toim.) 2008: *Deaf Professionals and Designated Interpreters: A new paradigm*. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Hauser, Peter C. & Hauser, Angela B. 2008: The Deaf Professional–Designated Interpreter Model. Teoksessa Hauser, Finch & Hauser (toim.) *Deaf Professionals and Designated Interpreters: A new paradigm*. s. 3–21. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Helakorpi, Seppo 2010: Yhteiskunta ja työ. Teoksessa Helakorpi, Aarnio & Majuri (toim.): *Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin*. Hämeen ammattikorkeakoulu.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96136/AmmattipedagogiikkaaUuteenOppimiskulttuuriin\\_e-kirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page5](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96136/AmmattipedagogiikkaaUuteenOppimiskulttuuriin_e-kirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page5)
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hoza, J. 2010: *Team Interpreting as Collaboration and Interdependence*. Alexandria, VA: RID Press. s. 1–22.
- Huusko, Outi 2016: Henkilökohtainen tiedonanto 5.12.2016. Toimitusjohtaja, Viittomakielialan osuuskunta Via.
- Huusko, Outi 2017: Kuulovammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen muutosten vaikutukset palvelua tuottavien yritysten toimintaan. YAMK-opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Janhonen, Minna 2010: Tiedon jakaminen tiimityössä. Työ ja ihminen, Tutkimusraportti 39. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kale, Allisun & Larson, Herbert, W. 1998: The deaf professional and the interpreter: A dynamic duo. Paper presented in Post-secondary Education for Persons Who Are Deaf and Hard of Hearing Conference. Knoxville, Tennessee.
- Kela 2017: Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu.  
<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/> (viitattu 2.4.2018)
- Kela 2018a: Usein kysytyt kysymykset vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta.  
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-usein-kysytya#Kuka%20voi%20saada%20tulkkilistan,%20ja%20miten%20se%20tehd%C3%A4%C3%A4n?> (viitattu 26.3.2018)
- Kela 2018b: Näin haet vammaisten henkilöiden opiskelutulkkauksia. opiskelutulkkaus  
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-opiskelutulkkaus-hae-oikeutta> (viitattu 31.3.2018)
- Lehtonen, Tytti 2017: Henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2017. Suunnittelija, Kelan Lakiyksikkö, vammaisetuusryhmä.
- Mikkola, Heli 2011: ”Syrjintä loppukoon!” Viittomakielisten kuurojen kokema syrjintä. *Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja* 65. Helsinki: Kuurojen Liitto.

- Napier, Jemina & Carmichael, Andy & Wiltshire, Andrew 2008: Look-Pause-Nod: A Linguistic Case Study of a Deaf Professional and Interpreters Working Together. Teoksessa Hauser, Finch & Hauser (toim.) *Deaf Professionals and Designated Interpreters: A new paradigm*. s. 22–42. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Napier, Jemina 2013: Research on Sign Language Interpreting. Teoksessa Chapelle, C. A. (toim.): *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Blackwell Publishing Ltd. DOI: 10.1002/9781405198431.wbeal0771
- Napier, Jemina & Young, Alys & Oram, Rosemary 2017: Final research report: Translating the Deaf self. Arts & Humanities Research Council.
- Oatman, Doney 2008: Professional Interdependence. Teoksessa Hauser, Finch & Hauser (toim.) *Deaf Professionals and Designated Interpreters: A new paradigm*. s. 165–179. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: Teemahaastattelu. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto -verkkojulkaisu. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> (viitattu 1.4.2018)
- Sedran, Denise 2012: Deaf Professionals and Designated Interpreters: A Collaborative Approach to Service Delivery. AVLIC 2012 -konferenssin esitykseen perustuva artikkeli. <http://www.avlic.ca/sites/default/files/docs/AVLIC%202012%20Deaf%20Professionals%20and%20Designated%20Interpreters-A%20Collaborative%20Approach%20to%20Service%20Delivery%20D%20SEDRAN%20J%20DUNKLEY.pdf> (viitattu 5.1.2018)
- Selin-Grönlund, Pirkko 2007: Kun työnä on toisten työ. Tapaustutkimus työpaikkatulkkauksen strategioista Kuurojen liitossa. *Kuurojen Liitto ry:n julkaisu* 57. Helsinki: Kuurojen Liitto.
- Setton, Robin 2013: Models of Interpreting. Teoksessa Chapelle, C. A. (toim.): *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Blackwell Publishing Ltd. DOI: 10.1002/9781405198431.wbeal0771
- Silberstein, Susanna 2013: Työelämäntulkkaus Suomessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B, Projektiraportit ja selvitykset. <http://www.humak.fi/tutkimus/julkaisut/sarja-b-projektiraportit-ja-selvitykset/tyoelamatulkkaus.pdf>
- Säntti, Risto & Hakkarainen, Milla 2014: Tulevaisuudessa tarvittava asiantuntijuus ja sen yhteiskehittäminen. Teoksessa Keränen, Säntti, Rantala & Vilks (toim.): *Reittejä työelämän murroksessa*. Metropolia Ammattikorkeakoulu. E-kirja.
- TTYR, Tulkkaustoiminnan yhteistyöryhmä 2018: Tiedonanto ”27.3. Kelaan lähetetty seuraava sähköposti” TTYR:n avoin Facebook-ryhmä [https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=983581758466732&id=696309503860627](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=983581758466732&id=696309503860627) (viitattu 31.3.2018)
- Wurm, Senja & Napier, Jemina 2017: Rebalancing power: Participatory research methods in interpreting studies. *The International Journal of Translation and Interpreting Studies*. Vol. 9, nro. 1. s. 102–120.

## LIITTEET

Liite 1: Yhteenveto kirjallisuuden ja aineiston näkökulmista työelämätkkukseen ja tulkin asiantuntijuuteen

Kirjallisuuden näkökulmia työelämätkkukseen	Aineiston näkökulmia työelämätkkukseen	Tulkkiin kohdistuvat odotukset aineistossa	Tulkin asiantuntijuus kirjallisuudessa
<p>Kielenkäyttö työpaikalla (mm. Dickinson 2017)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tapa olla työyhteisössä</li> <li>- tiedon jakaminen</li> <li>- sosiaaliset suhteet</li> <li>- tulkin tietoisuus omasta asemastaan kielellisen vuorovaikutuksen ”portinvartijana”</li> </ul>	<p>Toimiva työelämätkkaus työnteon puitteiden vahvistajana: kuulumisen, osallistumisen, työnteon keskittymisen ja työhyvinvoinnin näkökulmat (ks. Taulukko 1, s. 34)</p>	<p>Kieli- ja tulkkaustaito</p> <p>Ammattialan ja -sanaston tuntemus</p> <p>Rekisterien hallitseminen</p>	<p>Lingvistinen taitavuus (Selin-Grönlund 2007)</p> <p>Yhteistoiminnallisten, monien osallistujien tilanteiden tulkkaamisen tekniikat ja taidot (Dickinson 2017)</p> <p>Monenlaisen kielellisen tiedon välittäminen: asiasällöt, juorut, huumori, ohimennet kuullut jne. (Dickinson 2017)</p>
<p>Tulkin rooli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suhde kuuroon ja kuuleviin työntekijöihin (Dickinson 2017)</li> <li>- aktiivinen osapuoli vuorovaikutustilanteissa (Roy 1993)</li> <li>- vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta kaikilla osapuolilla (Dickinson &amp; Turner 2008; Selin-Grönlund 2007)</li> </ul>	<p>Luottamuksen synnyttäminen työyhteisössä</p> <p>Erilaiset roolit eri työyhteisöissä: keskustelun ja yhteisen sopimisen tärkeys!</p> <p>Tulkki osana työyhteisöä, mutta ei työyhteisön jäsen</p> <p>Tulkki kuuron työntekijän edustajana: tiedostuminen</p>	<p>Työkokemus</p> <p>Vuorovaikutuksen koordinoiminen: puheenvuoron käyttäjien nimeäminen, vuoron ottaminen ja pitäminen, puheenvuorojen vaihtumisen merkitsemisen tulkkessa</p>	<p>Reflektiivisyys ja analyttisyys omien taitojen ja toiminnan suhteen (Selin-Grönlund 2007)</p> <p>Kaikkien vuorovaikutukseen osallistujien vastuun painottaminen (Dickinson 2017)</p> <p>Tulkin roolin vaihtelevuus tilanteittain: ei yhtä kiinteää roolia (Dickinson 2017)</p>
<p>Säännöllisyys ja tuttuus (Dickinson 2017; Hauser, Finch &amp; Hauser 2008):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tieto kuuron asiantuntijan työn kannalta olennaisesta</li> <li>- avoin ja rehellinen suhde, luottamus</li> <li>- ”ajatustenlukeminen” (Cook 2004)</li> </ul>	<p>Tuttuus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kuuro asiantuntija kertoo, mikä missäkin tilanteessa on heille olennaista</li> <li>- kuuro asiantuntija tuntee tulkin työn ja päinvastoin</li> <li>- kontekstin tuttuus</li> <li>- ”kemat”</li> </ul>	<p>Omaksumiskyky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- henkilöiden nimet ja viittomanimet, tittelit ja työnkuvat</li> <li>- ammattiala</li> <li>- työyhteisön toimintatavat</li> <li>- tiedon soveltaminen muihin tilanteisiin</li> </ul>	<p>Tietoinen oppimiseen orientoituminen (Selin-Grönlund 2007)</p>
<p>Yhteistyö:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tulkki työyhteisön jäsenenä (Hauser ym. 2008)</li> <li>- tulkin osaaminen vuorovaikutuksen vastuun ja kamisessa ja tiedottamisesta (Dickinson &amp; Turner 2009)</li> </ul>	<p>Yhteistyö:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- molempien täysipainoinen osallistuminen</li> <li>- yhteinen valmistautuminen</li> <li>- jatkuva yhteys, jossa kysyminen</li> </ul>	<p>Valmistautuminen</p> <p>Kuuron asiantuntijan toiveiden huomioiminen</p> <p>Keskustelu siitä, kuinka tulkki edustaa kuuroa työntekijää</p>	<p>Tulkin avoimuus tulkkausseen liittyvissä päätöksentekoprosesseissa ja haasteissa (Dickinson 2017)</p> <p>Jatkuva keskustelu kuuron asiantuntijan ja tulkin välillä (Kale &amp; Larson 1998)</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- tulkin työskentelyn päämäärä muodostuu yhdessä kuuron asiantuntijan kanssa keskustellen (Hauser &amp; Hauser 2008)</li> <li>- ajankäyttö perehdyttämiseen, valmistautumiseen ja yhteisiin keskusteluihin osana sekä kuuron asiantuntijan että tulkin työnkuvaa (Hauser &amp; Hauser 2008)</li> </ul>	<p>on luontevaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- keskustelut</li> <li>- pitkän ajan ylitse ulottuva yhteistyö: molemmille kertyy enemmän tietoa sekä toinen toistensa työstä että kontekstista</li> <li>- tulkkien keskinäinen yhteistyö</li> </ul>	<p>Kuuron asiantuntijan mahdollisuus monitoroida ja arvioida tulkkausta</p>	<p>Halukkuus kollegialiseen suhteeseen ja tiimityöhön (Hauser &amp; Hauser 2008)</p>
<p>Työnjako ja valta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kuuron asiantuntijan ja tulkin työn näkeminen tiimityönä: molempien vahvuuksien hyödyntäminen, yhteinen päämäärä, keskinäinen riippuvuus (Janhonen 2010)</li> <li>- tulkki ja kuuro vahvistavat toinen toistensa suoriutumista (Sedran 2012)</li> <li>- vastuu tulkkauksen lopputuloksesta on jaettu (Cook 2004)</li> <li>- kuurojen ja kuulevien välisten suhteiden historian (ja nykyisyyden) vaikutukset (Wallvik 2001; Mikkola 2011)</li> <li>- tulkin tulee osoittautua luottamuksen arvoiseksi (Kale &amp; Larson 1998)</li> <li>- Asiantuntija-asemassa työskentelevällä kuurolla on usein halua ja mahdollisuuksia säädellä tulkkausta enemmän kuin muun tyyppisissä tulkkauksissa (Hauser &amp; Hauser 2008)</li> <li>- päämääränä vallan tasapuolinen jakautuminen: työnjako, tiedon jakaminen</li> </ul>	<p>Aineistossa kuvaukset kollegana, työkaverina ja työparina</p> <p>Keskinäinen arvostus</p> <p>Luottamuksen ja avoimuuden vaatimus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tulkkaukseen liittyvien ongelmien avoin käsittely</li> <li>- luottamus yhteistyön pohjana</li> </ul> <p>Molemminpuolinen luottamuksellisuuden tunne, jossa saa keskittyä oman parhaansa tekemiseen</p> <p>Kuuron asiantuntijan oikeus vaikuttaa siihen, kuinka tulkkaus toteutetaan (sanavalinnat, tulkkaustekniikat, tulkattavaksi valikoitavat asiat, jne.)</p> <p>Yhteistyösuhteen kehittyminen ajan kuluessa</p>	<p>Tietoisuus työyhteisöjen toimintatapojen toiminnasta kuulevien normien mukaan</p> <p>Kuurot asiantuntijat aktiivisina, ratkaisukeisinä toimijoina ja tulkkauksen ohjaajina</p>	<p>Reflektiivisyys ja analyttisyys omien taitojen ja toiminnan suhteen (Selin-Grönlund 2007)</p> <p>Keskustelu tulkin roolista tulkatuksi valikoituvan tiedon valitsijana (Dickinson 2017)</p> <p>Analyttisyys tulkin ja kuuron asiantuntijan välisessä valta-asetelmassa (Dickinson 2017)</p>